สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าภายในหน่วยงาน
ระยะเวลา ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘- ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

---

๑. ช่องทางการร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนครั้ง	กำลังดำเนินการ	ยุติได้
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-	-	-
๒	ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น	๕	-	-
๓	ร้องเรียนทางไปรษณีย์	-	-	-
๔	ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	-	-	-
๕	ร้องเรียนผ่านหน้า เว็บไซต์	-	-	-
๖	ช่องทางอื่น ๆ		-	-

๒. ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	ครั้ง
พฤติกรรมบริการ	๒
ระบบบริการ/การรักษาพยาบาล	๒
โครงสร้างอาคาร/เครื่องมือแพทย์	-
สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	-
อื่น ๆชื่นชม	๑

๓. รายละเอียดข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

เหตุการณ์ที่เกิด	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
นัดผู้ป่วยมาเอกซเรย์ พร้อมกับกับตรวจสุขภาพประจำปี ควรจะจัดแยกผู้ป่วยเพราะบางคนเป็นผู้สูงอาย	แจ้งผู้เกี่ยวข้องชี้แจง ซึ่งได้ทบทวนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการทะยอยจัดส่งผู้ป่วยที่มีนัดมาห้องเอ็กซเรย์ โดยการให้บริการตามคิวและจะมีการแทรกคิวตามความเหมาะสมเช่น เร่งด่วน อาการที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้สูงอายุมาก ผู้สูงอายุรถนั่ง/นอน เป็นต้น	
ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม พูดจาขึ้นหน้าตาและมีการท้าทายให้ร้องเรียน	แจ้งผู้เกี่ยวข้องชี้แจง ซึ่งได้ทบทวนกับเจ้าหน้าที่ให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ	
ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าบางคนพฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม พูดจาขึ้นหน้าตา	แจ้งผู้เกี่ยวข้องชี้แจง ซึ่งได้ทบทวนกับเจ้าหน้าที่ให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการและยึดวิชาชีพเป็นสำคัญ	

๔. รายละเอียดข้อเสนอแนะ อื่น ๆ กรณีชื่นชม

หน่วยงานที่ชื่นชม	ข้อชื่นชม	หมายเหตุ
งานการพยาบาลผู้ป่วยในหญิงและหลังคลอด	พยาบาลทุกคนดีมาก ๆ และพูดจาดี บริการดีมาก ๆ พร้อมขอขอบคุณพยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกคน ที่ดูแลคนป่วย	

๕. ปัญหาและอุปสรรค

๑. ความหนาแน่นของผู้ป่วยทำให้ไม่พึงประสงค์ในการให้บริการ ซึ่งต้องแก้ไขอย่างทันท่วงที

๒. การสื่อสารกับผู้รับบริการให้เข้าใจอย่างถูกต้อง และควรนำข้อสงสัยมาปรับปรุงระบบการให้บริการต่อไป

๓. การเปิดช่องทางให้มีการตอบข้อซักถามหรือตอบข้อสงสัย

(นายณัฏฐ์พงษ์ ลิ่มวรพันธ์)
เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน

(นายสัมพันธ์ ทองหนูนุ้ย)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ

(นายโมทน์ ฝอยทอง)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนขนุน