

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ระยะเวลา ๑ เมษายน ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ รอบ ๕ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

๑. ช่องทางการร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนครั้ง	กำลังดำเนินการ	ยุติได้
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑	-	✓
๒	ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น	๘	-	✓
๓	ร้องเรียนทางไปรษณีย์	-	-	-
๔	ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	-	-	-
๕	ร้องเรียนผ่านหน้า เว็บไซต์	-	-	-
๖	ช่องทางอื่น ๆ	๑	-	✓

๒. ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	ครั้ง
พฤติกรรมบริการ	๒
ระบบบริการ/การรักษาพยาบาล	๔
โครงสร้างอาคาร/เครื่องมือแพทย์	๓
สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	๑
อื่น ๆ ระบบ.....	

๓. รายละเอียดข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

เหตุการณ์ที่เกิด	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
เจ้าหน้าที่นัดพูดคุยเสียงดังและเล่นโทรศัพท์ขณะให้บริการ	ได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ได้ปรับปรุงพฤติกรรมขณะให้บริการ	
อาคารสถานที่แพทย์แผนไทย สิ่งแวดล้อม แออัดคับแคบ พื้นที่ให้บริการไม่ได้แยกพื้นที่ชายหญิง ห้องน้ำไม่เพียงพอ เพดานต่ำเกินไป	เข้าแผนปรับปรุงในส่วนที่สามารถดำเนินการได้	
ทางเดินด้านนอกแพทย์แผนไทยมีทางต่างระดับ เกิดสะดุด เป็นอันตรายกับคนอื่น	จัดทำสัญลักษณ์ให้เห็นว่าเป็นทางต่างระดับ/รอปรับปรุงพื้นที่	

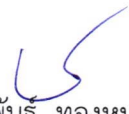
เหตุการณ์ที่เกิด	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
เจ้าหน้าที่งานการพยาบาลพูดจาไม่สุภาพ	ได้แนะนำแนวทางการสื่อสาร น้ำเสียงในการพูดจา และปรับปรุง สภาพแวดล้อมรอบ ๆ หน่วยงานที่ มีการใช้เสียงประชาสัมพันธ์	
จุดคัดกรองล่าช้า ทำให้ยืนรอนาน การซัก ประวัติล่าช้า การบริการหลังตรวจนัดล่าช้า	ปรับระบบบริการให้สอดคล้องกับ งาน และมีการสลับเวลาการขึ้น ปฏิบัติงานตลอดถึงการทำป้าย แนะนำให้ผู้ป่วยทราบขั้นตอนต่าง ๆ	
ญาติผู้ป่วยมาขอหนังสือส่งตัวไปโรงพยาบาลที่ กรุงเทพฯ โดยไม่มีประวัติมารับการรักษาที่ โรงพยาบาลควนขนุน และไม่ได้มีใบนัดการ รักษาพยาบาล โดยผู้ป่วยได้โทรไปทราบ รายละเอียดที่โรงพยาบาลไม่ออกหนังสือส่งตัว ไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ประเด็นแรกได้อธิบายให้ญาติ ทราบขั้นตอนการออกหนังสือใบส่ง ตัว ตามขั้นตอนและแนะนำให้ย้าย สถานพยาบาลเพราะผู้ป่วยได้ ทำงานและพักรักษาในเขต ปริมณฑลกรุงเทพมหานคร พร้อม ให้ญาติอธิบายให้ผู้ป่วยทราบ ขั้นตอนด้วย ส่วนประเด็นที่ผู้ป่วย ได้โทรไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้อธิบายให้เจ้าหน้าที่ทราบ รายละเอียดและเหตุการณ์ทั้งหมด แล้ว	
ข้อสอบถามทางไลน์ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เรื่องข้อซักถามการใช้ดุลยพินิจในการพิจารณา ไม่ออกหนังสือใบส่งตัวไปยังโรงพยาบาลที่ กรุงเทพฯ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายได้ และขอทราบรายละเอียดขั้นตอนและการ ดำเนินการที่ถูกต้องโดยละเอียด	แจ้งผู้ญาติผู้ป่วยซึ่งเป็นมารดาของ ผู้ป่วยในการออกหนังสือใบส่งตัว ซึ่งได้ออกหนังสือใบส่งตัวไปรักษา และมีการส่งต่อระดับที่สูงขึ้นมา ครั้งหนึ่งแล้วและอธิบายขั้นตอน การออกหนังสือใบส่งตัวให้ทราบ โดยละเอียด ซึ่งมารดาไม่ทราบ เกี่ยวกับข้อสอบถามทางไลน์ของ เรื่อง น่าจะเป็นญาติของผู้ป่วยคน อื่น ๆ	

เหตุการณ์ที่เกิด	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
คำชมเชย กลุ่มงานแพทย์แผนไทยบริการดีมาก เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการ ฝีมือดีถูกใจลูกค้า		

๔. ปัญหาและอุปสรรค

๑. บุคลากรต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการให้เหมาะสมกับการให้บริการกับผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่งจะมีความหลากหลายของนิสัยและทัศนคติที่แตกต่างกัน
๒. ญาติถ่ายทอดข้อมูลไม่ครบ ไม่ได้สื่อสารระหว่างญาติ และไม่เข้าใจระบบการส่งต่อผู้ป่วย
๓. ญาติไม่ได้สื่อสารกัน และไม่เข้าใจระบบการให้บริการ
๔. การสื่อสารกับผู้รับบริการให้เข้าใจอย่างถูกต้อง และควรนำข้อสงสัยมาปรับปรุงระบบการให้บริการต่อไป
๕. ต้องให้บริการด้วยจิตใจความเป็นมนุษย์ เข้าใจผู้ป่วยให้มากที่สุด
๖. การเปิดช่องทางให้มีการตอบข้อซักถามหรือตอบข้อสงสัย


(นางสาวศิษดา บุญจันทร์)
เจ้าพนักงานธุรการ


(นายสัมพันธ์ ทองหนู)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ

(นายโมห์น ฝอยทอง)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลควนขนุน