

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเดือน... ตุลาคม 2566- กันยายน 2567.....

ที่	หัวข้อ	จำนวน ครั้ง	ระดับความแรง			แก้ไข		สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข
			น้อย	ปานกลาง	มาก	ใช่	ไม่ใช่		
1	พฤติกรรมของบุคลากรต่อผู้รับบริการ	8		/		8		ผู้รับคำแนะนำจากแบบประเมินความพึงพอใจทางQRcode ในเรื่องคำพูด วาจา ของเจ้าหน้าที่ไม่ไพเราะ	แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องแก้ไขปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ตักเตือนเป็นรายบุคคล ปรับเข้าชุดบริการ จัดอบรมธรรมะพาสุขใจในการคำนึงชีวิต
2	ขั้นตอนการให้บริการภายในโรงพยาบาล	2		/		2		ผู้รับแจ้งว่าจุดบริการจะเลิกลด สัมผัสสถานที่บริการ	จัดทำวงประชุมสัมพันธภาพทางหอโทรศัพท์นั้น ขณะผู้ป้วยรอตรวจ ชั่งแจ้งขั้นตอน คำว่าจัด ให้มีระบบ smart OPD เพื่อให้ลิ้มการไหลลื่น พร้อมกันมีพยาบาลและผู้ช่วยเหลือคนไข้มารับบริการที่คานหน้า
3	จริยธรรมบุคลากร	4		/		4		พนักงานขับรถส่งผู้ป้วยambulance ค่ารถรอวางที่จุดบริการผู้ป้วยนอกใช้เวลานาน	เนื่องจากมีแพทย์ 3 คน วนเวียนตรวจผู้ป้วยใน และห้องฉุกเฉินต้องรอแพทย์ บางครั้งแพทย์ล่าแก่ไขศคคยแจ้งผู้มารับบริการทราบเป็นระยะตามตัวจริง
4	สิ่งแวดลอม อาคารสถานที่ในโรงพยาบาล	1		/		1		ไฟฟ้าไม่สว่างบริเวณที่สถานีออกรถ นำร่วรวิวรณพศานห้อง ER WARD	เพิ่มหลอด ดวงไฟให้มากขึ้น จัดทำหลังคา โคมครอบ
5	สาธารณูปโภค น้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์	0							
6	ระบบสารสนเทศ	1		/		1		ผู้ป้วยลงสื่อonline แจ้งไม่พึงพอใจในการทำงานของงนท.	ประสานข้อมูลพูดคุยสอบถามผู้มารับบริการทำความเข้าใจว่าเป็นแนวปฏิบัติของการบริการ

7	ไม่ปฏิบัติตามแนวทาง																	
8	ปฏิบัติการพยาบาลผิดพลาด																	
9	ปฏิบัติการรักษาผิดพลาด	1	/	/	1													
10	การละเมิดสิทธิผู้ป่วย มาตรา 18 (ผู้ที่บริการได้รับความเสียหาย																	
11	จากการให้บริการ																	

ผู้ช่วยแจ้งทางสื่อ online เข้าใจ  
เป็นอันดับหนึ่ง

ทบทวนประสานข้อมูลชี้แจงแนวทางปฏิบัติ  
ของการบริการอันดับ