

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร เดือน กันยายน ๒๕๖๗ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๘

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
กันยายน ๒๕๖๗	๑. เจ้าหน้าที่ พุดจาไม่ดี พฤติกรรมไม่ใส่ใจ เรียกมาช้า ไม่ตอบสนองต่อผู้ป่วย และญาติ รวมทั้งความสะอาด ห้องน้ำไม่สะอาด ขยะล้น (ตึกศัลยกรรมหิดล ๓) ๒. เจ้าหน้าที่พุดไม่ดี และหน้าอ (ห้องจ่ายยา) ๓. เวิร์ปเปอร์ไม่นำรถเข็นมารับ ไม่สนใจคนไข้ นั่งเล่นโทรศัพท์ (ตึกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน) ๔. เจ้าหน้าที่พุดจาไม่ดี หน้าอ (ห้องจ่ายยา) ๕. หมอพุดจาไม่ดี (แผนกอายุรกรรม) ๖. เจ้าหน้าที่ไม่ใส่เสื้อกาวน์ พุดไม่เพราะ ใช้อารมณ์ ชักสีหน้าใส่ (ห้องจ่ายยา) ๗. ยุงเยอะ (ตึกพิเศษหลวงปู่ศุข ชั้น ๒) ๘. ผ้าปูที่นอน ชุดคนไข้ ไม่พอใช้ (ตึกพิเศษอายุรกรรมและพิเศษสงฆ์) ๙. เครื่องปรับอากาศไม่เย็น ฝุ่นจับเต็มช่องลมของแอร์ มีกลิ่นอับ (ตึกพิเศษอายุรกรรมและพิเศษสงฆ์)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. ระบบสำรองผ้า ไม่มีผ้าสำรองที่เพียงพอ ๓. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำ พฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓. ประสานช่างดำเนินการแก้ไข และจัดทำแผนบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ ๔. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพ่นหมอกควัน กำจัดยุง และวางแผนพ่นหมอกควัน จำนวน ๒ ครั้งต่อสัปดาห์ ๕. ตรวจสอบระบบการจัดการผ้า สำรองผ้า เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งาน
ตุลาคม ๒๕๖๗	๑. ระบบจองคิวออนไลน์ใช้ไม่ได้ (ศูนย์คอมพิวเตอร์) ๒. มีแม่ค้ามาเดินขายของ ทำให้รบกวนผู้มารับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ๓. ขอสำเนาเวชระเบียนล่าช้า (กลุ่มงานบริหารทั่วไป) ๔. เจ้าหน้าที่พุดไม่ดี (หอผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง) ๕. ยุงเยอะมาก (ผู้ป่วยนอก) ๖. การจ่ายยาล่าช้ามาก (ห้องจ่ายยา) ๗. เจ้าหน้าที่พุดจาไม่ดี (ตึกศัลยกรรมหิดล ๒) ๘. เจ้าหน้าที่ชักสีหน้า บริการไม่ดี (ห้องทำบัตร) ๙. เจ้าหน้าที่พุดจาไม่ดี (แผนกทันตกรรม)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ ๓. อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิดการล่าช้า	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำ พฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓. ดำเนินการแจ้งว่า ทาง รพ. ไม่มีนโยบายให้แม่ค้ามาขายของ และได้ดำเนินการจัดทำป้าย "ห้ามจำหน่ายสินค้าทุกชนิดในสถานที่ราชการ" ๔. ดำเนินการปรับปรุง พัฒนาระบบการขอสำเนาเวชระเบียนที่ชัดเจนเพิ่มมากขึ้น

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	๑. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี บริการแย่มาก (ห้องตรวจสอบสิทธิ) ๒. แม่บ้านปัดฝุ่น ฝุ่นกระจายใส่คนไข้ มารยาทการบริการไม่ดี (ตึกศัลยกรรมหัตถ์ ๔) ๓. เจ้าหน้าที่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม (แผนกทันตกรรม) ๔. มีเสียงหนูวิ่งบนเพดาน รบกวนการพักผ่อน (ตึกพิเศษหลวงปู่ศุข ชั้น ๒)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓. จัดทำ big cleaning และกำกับตรวจสอบโดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้แก้ไขทำเพิ่มเติม
ธันวาคม ๒๕๖๗	๑. เจ้าหน้าที่ตะคอกใส่ พุดจาไม่สุภาพ ชี้น้ำใส่ (กลุ่มงานกายภาพบำบัด) ๒. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาไม่เหมาะสมใส่คนไข้ (ห้องผ่าตัด) ๓. เวลาในการรอรับยานานมาก (ห้องจ่ายยา) ๔. เจ้าหน้าที่ทำกิริยาไม่ดี (ผู้ป่วยนอก) ๕. ตึกคึกคักมาก มีปัญหาตลอด (ผู้ป่วยนอก) ๖. เจ้าหน้าที่พุดจาไม่ดี ขึ้นเสียง (อายุรกรรมหญิง)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการและสื่อสารในโรงพยาบาล ๓. ประสานงานศูนย์คอมพิวเตอร์ให้ดำเนินการตรวจเช็ค อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ตึกคึกคักพร้อมใช้ สมบูรณ์มากที่สุด
มกราคม ๒๕๖๘	๑. เจ้าหน้าที่พุดจาไม่ดี (ผู้ป่วยนอก) ๒. เจ้าหน้าที่พุดจาไม่ไพเราะ ตะคอกใส่คนไข้ (แผนกอายุรกรรม) ๓. แพทย์ไม่สนใจคนไข้ ให้ออนาน (อุบัติเหตุและฉุกเฉิน) ๔. คลินิกโรคหอบหืดคนไข้เยอะ รอนาน (คลินิกหอบหืด)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. กำลังคนไม่เพียงพอต่อภาระงาน	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการและการสื่อสาร ในโรงพยาบาล
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	๒. เจ้าหน้าที่ พุดจาไม่ดี (ห้องจ่ายเงิน) ๓. มีเจ้าหน้าที่ ขับรถมอเตอร์ไซด์ ขึ้นบนทางเดิน ๔. พื้นสกปรกมาก (ผู้ป่วยนอก) ๕. ห้องพิเศษดูทีวีไม่ได้	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ ๓. กำลังคนไม่เพียงพอต่อภาระงาน ๔. ระบบสัญญาณของโทรทัศน์	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการและการสื่อสาร ในโรงพยาบาล ๓. จัดทำ big cleaning และกำกับตรวจสอบโดยหัวหน้าตึกหากพบไม่สะอาดให้แก้ไขทำเพิ่มเติม

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
มีนาคม ๒๕๖๘	๑. เจ้าหน้าที่ ใส่อารมณ์ พุดจาไม่ดี (ตึกอายุรกรรม ชั้น ๕) ๒. ระบบการรับยาล่าช้า ตกหล่น จำนวน ๓ ครั้ง ๓. ที่จอดรถไม่เพียงพอ	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับ ผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ ๓. อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิดการล่าช้า ๔. พื้นที่มีโรงพยาบาลมีจำกัด	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรม บริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และการสื่อสาร ในโรงพยาบาล ๓. ปรับปรุง และพัฒนาระบบยาให้เข้าใจง่าย และเพิ่มความรวดเร็วให้มากยิ่งขึ้น



(นายปกาสีธิ์ ณะหันลิไพบูลย์)

รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ

และสนับสนุนบริการสุขภาพ

ประธานคณะกรรมการด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์