

## สรุปผลการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนทั่วไป

๑. หน่วยงาน : โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

๒. ระยะเวลารายงาน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ช่องทางการร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนครั้ง	ยุติได้	กำลังดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า	๑๑	๑๑	๐
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า	๐	๐	๐
๓	ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	๑๖	๑๖	๐
๔	ร้องเรียนทางไปรษณีย์	๐	๐	๐
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	๗	๗	๐
รวม		๓๔	๓๔	๐

๓.๒ ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทการบริการ	จำนวนเรื่อง
พฤติกรรมบริการ	๑๐
ระบบบริการ	๙
สิทธิการรักษา	๐
อาคาร/สถานที่ภายในโรงพยาบาล	๑
อื่นๆ	๐
รวม	๒๐

๓.๓ เรื่องเสนอแนะ

ประเภทการบริการ	จำนวนเรื่อง
พฤติกรรมบริการ	๐
ระบบบริการ	๔
สิทธิการรักษา	๐
อาคาร/สถานที่ภายในโรงพยาบาล	๐
อื่นๆ	๐
รวม	๔

๓.๔ เรื่องชมเชย

ประเภทการบริการ	จำนวนเรื่อง
พฤติกรรมบริการ	๑๐
ระบบบริการ	๐
สิทธิการรักษา	๐
อาคาร/สถานที่ภายในโรงพยาบาล	๐
อื่นๆ	๐
รวม	๑๐

๓.๕ ตัวอย่างรายละเอียดเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ

เรื่องร้องเรียน	สาเหตุ	การแก้ไข
๑. ผู้ร้องไปตรวจตาที่ร้านแว่นตา โดยร้านแว่นตาแจ้งกับผู้ร้องว่าอาจมีต่อเลนส์น้อย ผู้ร้องจึงเข้ามารับการรักษาที่ห้องตรวจตา แต่แพทย์แจ้งว่าผู้ร้องมีอาการตาแห้งเท่านั้น และไม่มีนัดตรวจติดตามอาการ ผู้ร้องมีอาการสงสัยและกังวลเกี่ยวกับอาการที่ตา จึงร้องเรียนดังกล่าว	เนื่องจากปริมาณผู้มารับบริการมีจำนวนมากจึงทำให้เจ้าหน้าที่สื่อสารและให้ความเข้าใจถึงอาการดังกล่าว	- รับฟังปัญหาของผู้ป่วยและประสานหัวหน้าห้องตรวจเพื่อสอบถามข้อเท็จจริงและแจ้งกลับไปยังผู้ร้อง
๒. ผู้ร้องเรียนมีนัดตรวจรักษากับแพทย์อายุรกรรมในวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ต้องการเลื่อนนัดแต่ไม่สามารถติดต่อห้องตรวจอายุรกรรมเพื่อขอเลื่อนนัดได้	เนื่องจากผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกอายุรกรรมมีจำนวนมาก จึงอาจเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ เพราะต้องให้บริการทั้งผู้ป่วยที่มารับบริการที่โรงพยาบาลและผู้ป่วยที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถามข้อมูลหรือโทรเข้ามาเพื่อเลื่อนนัด	- รับฟังปัญหาของผู้ป่วยและประสานหัวหน้าพยาบาลห้องตรวจติดต่อกลับไปยังผู้ร้อง
๓. ผู้ร้องโทรมาเลื่อนนัดที่แผนกอายุรกรรม โทรมาตอน ๑๔.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่พยาบาลรับโทรศัพท์เลย จึงไม่สามารถเลื่อนนัดได้	เนื่องจากผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกอายุรกรรมมีจำนวนมาก จึงอาจเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ เพราะต้องให้บริการทั้งผู้ป่วยที่มารับบริการที่โรงพยาบาลและผู้ป่วยที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถามข้อมูลหรือโทรเข้ามาเพื่อเลื่อนนัด	- รับฟังปัญหาของผู้ป่วยและประสานหัวหน้าพยาบาลห้องตรวจติดต่อกลับไปยังผู้ร้อง

#### ๔. ปัญหาและอุปสรรค

๑. บุคลากรต้องปรับบริการให้เหมาะสมและส่งเสริมการบริหารจัดการในการทำงานให้มีความชัดเจนเพื่อลดปัญหาการร้องเรียน

๒. เรื่องการสื่อสาร การอธิบายขั้นตอนต่างๆ ของการเข้ารับการรักษาที่ยังไม่มีความชัดเจน

๓. เนื่องจากโรงพยาบาลพระนั่งเกล้ามีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก อาจทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของสถานที่ในการทำงาน และเกิดความแออัดในการให้บริการ