รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร เดือนเมษายน ๒๕๖๙ – เดือนสิงหาคม ๒๕๖๙

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
เมษายน ๒๕๖๙	๑. เจ้าหน้าที่ พูดจาไม่ดี พูดท้าทาย ให้ร้องเรียน (X-ray) ๒. เจ้าหน้าที่ พูดไม่ดี ดุ (แผนกอายุรกรรม) ๓. เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี ให้รอนาน (ศูนย์เปล) ๔. เจ้าหน้าเรียกชื่อคนไข้เสียงเบามาก พอไปถามก็ดุ (หน้าห้องผ่าตัด) ๕. เจ้าหน้าที่ตะคอกใส่คนไข้ ดุ (ห้องจ่ายยา)	ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล
พฤษภาคม ๒๕๖๙	๑. เจ้าหน้าที่ทำพฤติกรรมไม่เหมาะสม (ศัลยกรรมมหิดล ชั้น ๓) ๒. เจ้าหน้าที่ พูดไม่ดี (อายุรกรรมชาย) ๓. โดนแซงคิว (แผนกจิตเวช) ๔. เจ้าหน้าที่ พูดจาไม่ดี ดูถูก บ่น (พิเศษหลวงปู่ศุข ชั้น ๓) ๕. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี (แผนกนรีเวชกรรม) ๖. แมลงวันเยอะ (คลินิกนอกเวลาโรคหัวใจ) ๗. โต๊ะ เก้าอี้ พัดลม เสีย (โรงอาหาร) ๘. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี (แผนกตรวจโรคทั่วไป) ๙. อาหารไม่เหมาะสมกับผู้ป่วย (โภชนาการ)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุง และพัฒนา
มิถุนายน ๒๕๖๙	๑. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี (แผนกกายภาพบำบัด) ๒. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี ทำกิริยาไม่พอใจ (อายุรกรรมหญิง) ๓. ผู้ป่วยสิทธิ UC เจ้าหน้าที่ให้สิทธิชำระเงินเอง (ห้องตรวจสอบสิทธิ) ๔. เก้าอี้ไม่พอนั่ง (แผนกอายุรกรรม) ๕. เจ้าหน้าที่ก้าวร้าว พูดไม่ดี บริการแย่ (แผนกอายุรกรรม) ๖. เจ้าหน้าที่ทำหน้าไม่พอใจ ไม่มีใจบริการ (แผนกตรวจโรคทั่วไป) ๗. รอรับยานาน (ห้องจ่ายยา) ๘. เก้าอี้ชำรุด (หน้าห้องผู้ป่วยหนัก)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุง และพัฒนา

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
กรกฎาคม ๒๕๖๙	๑. เจ้าหน้าที่พูดเหมือนไล่ ดุ (อายุรกรรมหญิง) ๒. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี ทำกิริยาท่าทางไม่พอใจ (ห้องจ่ายยา) ๓. การประสานงานล่าช้า ๔. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี ชักสีหน้า (แผนกอายุรกรรม) ๕. เจ้าหน้าที่ดุ ทำพฤติกรรมไม่เหมาะสม (ห้องจ่ายยา)	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการและสื่อสารในโรงพยาบาล
สิงหาคม ๒๕๖๙	๑. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ อยากให้ตักเตือน (แผนกผู้ป่วยนอก ชั้น ๒) ๒. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี (แผนกศัลยกรรม) ๓. เก้าอี้ชำรุด (แผนกตรวจโรคทั่วไป) ๔. ระบบบริการส่งยาถึงบ้านล่าช้า	๑. ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒. อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ จึงทำให้เกิดการล่าช้า ๓. สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการรับ และให้บริการ	๑. ประสานหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒. ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และการสื่อสาร ในโรงพยาบาล ๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำกับติดตาม ดูแล สิ่งอำนวยความสะดวก ให้พร้อมใช้สำหรับผู้รับบริการ

(นายปกาสิทธิ์ อนะหันลิไพบูลย์)
รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ
และสนับสนุนบริการสุขภาพ