

**๒.๑ สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)**

ลำดับ	รายการ	ประเภทเรื่องร้องเรียน			วันที่รับเรื่อง	แนวทางการแก้ไข
		ด้านคลินิก	ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม	ด้าน พฤติกรรม บริการ		
๑	ร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็น ขอให้พนักงานขับรถโรงพยาบาล ทำงานบริการที่เป็นมิตร มีน้ำใจ ใส่ใจเมตตาต่อ ผู้ใช้บริการ			/		ประชุมพนักงานขับรถยนต์เกี่ยวกับ ทักษะการสื่อสาร การให้ข้อมูล พฤติกรรมบริการที่ดี ทำทางที่ เป็นมิตรและใส่ใจ
๒	โพสต์ในเฟสบุ๊ก ส่วนตัว ผู้รับบริการรอรับการ ตรวจรักษาเป็นระยะ เวลานาน	/				๑. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนรับบริการ มีป้ายขั้นตอน บริการ ติดหน้าจุดคัดกรอง ๒. การประชาสัมพันธ์ที่หน้าห้อง ตรวจโรค ขณะรอตรวจเป็นระยะ ทุก ๑-๒ ชม.หรือเมื่อมีการชะลอการ ตรวจ กรณีแพทย์ไปทำหัตถการอื่นๆ หรือกรณีไฟฟ้าดับ ระบบ คอมพิวเตอร์ขัดข้อง การเปลี่ยนเวลา ฟังผลตรวจขั้นสุด ๓. การประกาศทางไมโครโฟน เมื่อมี การปรับเวลาตรวจเป็นช่วงบ่าย เนื่องจากผู้ป่วยมีจำนวนมาก เป็น ผู้ป่วยที่สามารถรอตรวจได้ประเภทที่ ๕ สีขาว

						<p>๔. การตรวจสอบผู้ป่วยที่รอรับบริการ ให้ได้รับข้อมูลการรอตรวจก่อน พักกลางวันทุกครั้ง</p> <p>๕. ปรับตารางปฏิบัติงานแพทย์ให้สอดคล้องกับการจัดบริการ</p>
	รวม	๒	๑	๑		

