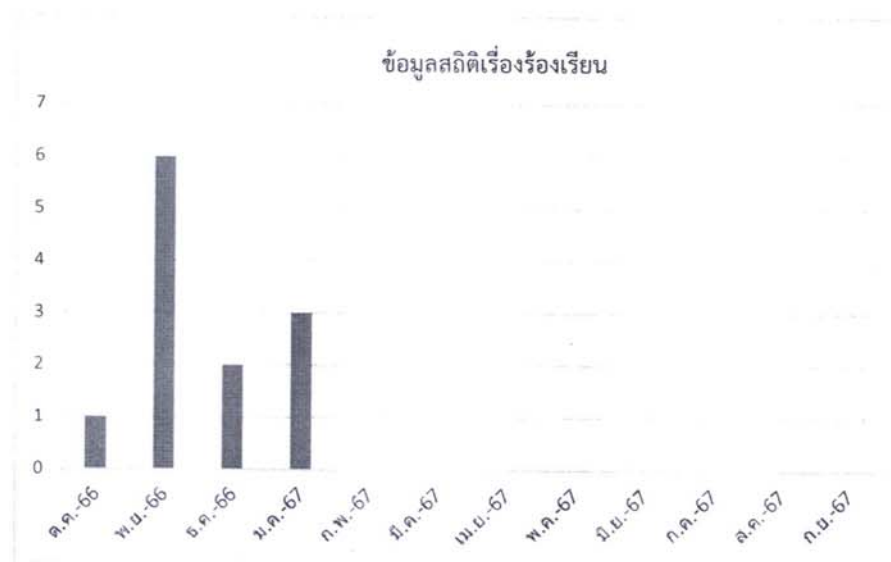


สรุปผลการร้องเรียน รพ.กำแพงแสน ประจำปี 2567

| เดือน | ช่องทางการร้องเรียน | | รวม | ร้องเรียนในด้าน | | | การดำเนินการ (เรื่อง) | | | |
|--------------|---------------------|------------------|-----|-----------------|------------|--------------|-----------------------|---------------|-------------|-----------|
| | Facebook | ใบร้องเรียน | | พฤติกรรม | ระบบบริการ | อาคารสถานที่ | รับเรื่อง | ดำเนินการแล้ว | อยู่ระหว่าง | ยังไม่ได้ |
| ต.ค.-66 | 0 | 1 | 1 | 1 | | | 1 | 1 | | |
| ระบุหน่วยงาน | | OPD | | OPD | | | | | | |
| พ.ย.-66 | 1 | 5 | 6 | 3 | 2 | 1 | 6 | 6 | | |
| ระบุหน่วยงาน | W2 | OR,OPD,W7,ห้องยา | | W2,OPD | W7,ห้องยา | OR | | | | |
| ธ.ค.-66 | 0 | 2 | 2 | 2 | | | 2 | 2 | | |
| ระบุหน่วยงาน | | OPD | | OPD | | | | | | |
| ม.ค.-67 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | | 3 | 3 | | |
| ระบุหน่วยงาน | OPD,ภาพถ่าย | ER | | ER,OPD | ภาพถ่าย | | | | | |
| ก.พ.-67 | 0 | 0 | 0 | | | | 0 | | | |
| ระบุหน่วยงาน | | | | | | | | | | |
| มี.ค.-67 | | | 0 | | | | 0 | | | |
| ระบุหน่วยงาน | | | | | | | | | | |
| เม.ย.-67 | | | 0 | | | | 0 | | | |
| ระบุหน่วยงาน | | | | | | | | | | |
| พ.ค.-67 | | | 0 | | | | 0 | | | |
| ระบุหน่วยงาน | | | | | | | | | | |
| มิ.ย.-67 | | | 0 | | | | 0 | | | |
| ระบุหน่วยงาน | | | | | | | | | | |
| ก.ค.-67 | | | 0 | | | | 0 | | | |
| ระบุหน่วยงาน | | | | | | | | | | |
| ส.ค.-67 | | | 0 | | | | 0 | | | |
| ระบุหน่วยงาน | | | | | | | | | | |
| ก.ย.-67 | | | 0 | | | | 0 | | | |
| ระบุหน่วยงาน | | | | | | | | | | |
| รวม | | | | | | | 12 | | | |

ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

| ต.ค.-66 | พ.ย.-66 | ธ.ค.-66 | ม.ค.-67 | ก.พ.-67 | มี.ค.-67 | เม.ย.-67 | พ.ค.-67 | มิ.ย.-67 | ก.ค.-67 | ส.ค.-67 | ก.ย.-67 | รวม ทั้งปี | ปริมาณเรื่อง คงค้าง | ปริมาณเรื่อง ยุติทั้งหมด | ร้อยละ เรื่องยุติ |
|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|---------|----------|---------|---------|---------|---------------|------------------------|-----------------------------|----------------------|
| 1 | 6 | 2 | 3 | 0 | | | | | | | | 12 | | 12 | 100.00 |



| สรุปผลข้อร้องเรียนรพ.กำแพงแสน ตั้งแต่ 1 ต.ค.66 - 30 ก.ย.67 | |
|---|---------------|
| การดำเนินการ | จำนวน(เรื่อง) |
| รับเรื่องร้องเรียน | |
| ดำเนินการแล้ว | |
| อยู่ระหว่างดำเนินการ | |
| ยังไม่ได้ดำเนินการ | |

| ด้าน | วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค | แนวทางการแก้ไข |
|--------------|--|---|
| ด้านพฤติกรรม | 1.การใช้กิริยามารยาทการให้บริการไม่เหมาะสมพูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการ ไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน | 1.เมื่อเกิดเหตุการณ์ด้านพฤติกรรมบริการระหว่างจนท.กับผู้รับบริการ ให้เปลี่ยนจนท.คนใหม่ในการให้บริการผู้รับบริการรายนั้น เพื่อลดข้อขัดแย้ง 2.เชิญผู้รับบริการมาพูดคุยปัญหาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับจนท.ทีมรับเรื่องร้องเรียน |
| | 2.ปริมาณผู้รับบริการมาก ทำให้เจ้าหน้าที่เร่งรีบในการทำงาน | 1.ปรับระบบนัดคิวในการรับบริการตามเวลา เพื่อลดเวลารอคอย |
| | 3.พฤติกรรมการขับรถของพนักงานขับรถ Refer | 1.หัวหน้ากลุ่มงานตักเตือน และประเมินพฤติกรรมการขับรถ |
| ระบบบริการ | 1.ขาดการสื่อสารให้ผู้ป่วยรับทราบถึงระยะเวลาการรอคอยในการรับยา และคิวเข้ารับการตรวจรักษา | 1.งานเภสัชกรรม และงานผู้ป่วยนอก แจ้งคิวให้ผู้รับบริการรับทราบคิวในการรับบริการเป็นระยะๆ |
| | 2.ระบบการเยี่ยมผู้ป่วยของงานผู้ป่วยใน | 1.ปฐมนิเทศผู้ป่วยและญาติถึงระเบียบการเยี่ยมผู้ป่วย 2.ติดป้ายประชาสัมพันธ์ระเบียบการเยี่ยมผู้ป่วย |
| | 3.แพทย์ออกตรวจน้อยในวันหยุดราชการและนอกเวลาราชการ ผู้ป่วยรอรับบริการนาน | 1.กำหนดแนวทางในการตามแพทย์เวรผู้ป่วยในมาช่วยในการตรวจรักษา |
| อาคารสถานที่ | 1.ไฟทางเข้ารพ.ไม่สว่าง ป้ายไม่ชัดเจน | 1.ดำเนินการปรับปรุงป้ายไฟทางเข้ารพ. |