

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2568  
โรงพยาบาลสุวรศัลโลก

ประจำปีงบประมาณ 2/2568 (1 ตุลาคม 2567 - 31 มีนาคม 2568) พ.ศ. 2568

ประเภทเรื่อง	การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
<p>ร้องเรียนพฤติกรรมการเจ้าหน้าที่การเงิน ด้านการสื่อสารเมนูขยสัมพันธ์ และข้อเสนอต่อการจัดการเมื่อเกิดปัญหาของการเงิน</p>	<p>เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพ ส่วนบุคคลไม่อ่อนโยน เสียใจ ตั้ง เสียใจ แซ็ง รวมยังไม่สามารถจัดการกับปัญหาทางด้านต่อนั้นได้ ทำให้การสื่อสารด้วยคำพูด น้ำเสียง ไม่ละเอียดครบถ้วนเพียงพอ ส่งผลให้ผู้รับฟังเกิดความไม่พึงพอใจ</p>	<p>1) ทบทวนพฤติกรรมการ และการใช้คำพูด นี้เสียใจที่เหมาะสมในการให้บริการ 2) บทลงโทษหากพบการกระทำผิดซ้ำในเรื่องพฤติกรรมเดิม</p>	
<p>ไม่พึงพอใจระบบการดูแลรักษาโรคตนเอง หองฉุกเฉินบริการเช้า</p>	<p>เนื่องจากผู้รับบริการมาในช่วงนอกเวลาราชการ และจากการประเมินอาการคนไข้ของหองฉุกเฉินพบว่าสามารถรอได้ จึงต้องรอแพทย์มาตรวจตามระยะเวลาปกติ แต่ด้วยความรู้สึกของคนไข้ที่รู้สึกว่าอาการไม่ทุเลาจึงปฏิเสธการรักษา และไปรับการรักษาที่คลินิกเอกชนแทน</p>	<p>1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพ 2) พยายามช่วยอธิบายข้อมูล ระดับความเร่งด่วน ผู้รับบริการ และมีการประชาสัมพันธ์ถึงระยะเวลาการรักษาคนไข้ตามระดับความเร่งด่วน ผ่านทางเสียงป้ายประชาสัมพันธ์ และ Facebook ของโรงพยาบาล</p>	
<p>ระบบบริการที่ช้าของแผนกห้องฉุกเฉิน และห้องยา</p>	<p>เนื่องจากโรงพยาบาลมีผู้รับบริการจำนวนมาก และโรงพยาบาลมีข้อจำกัดจำนวนของเจ้าหน้าที่บริการ จึงทำให้บริการล่าช้า โดยเฉพาะช่วงเวลาแออัด</p>	<p>1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพ 2) พยายามช่วยอธิบายข้อมูล ระดับความเร่งด่วน ผู้รับบริการ และมีการประชาสัมพันธ์ถึงระยะเวลาการรักษาคนไข้ตามระดับความเร่งด่วน ผ่านทางเสียงป้ายประชาสัมพันธ์ และ Facebook ของโรงพยาบาล</p>	

		<p>3) ห้องจ่ายยา บริการจัดการเจ้าหน้าที่ (เภสัช) ในช่วงเวลา แอ๊ด เร่งด่วน</p> <p>4) พัฒนาระบบจัดส่งยาไปที่บ้านด้วย Health Rider เพื่อลดความแออัด การรอคอย ของผู้รับบริการใน โรงพยาบาล</p>
--	--	---

*Handwritten signature*

(.....นายกิตติพล อยู่คง.....)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

งานประกันสุขภาพ ฯ โรงพยาบาลสุพรรณบุรี

วันที่ 4 มีนาคม 2568