

ด้านที่ต้องรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ
/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาล ปีงบประมาณ 2562

เดือน ตุลาคม 2561 – มกราคม 2562

- ด้านความรวดเร็ว/ตรงเวลา จำนวน 0 เรื่อง
- ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน 0 เรื่อง
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความเสมอภาค จำนวน 0 เรื่อง
- ด้านการบำบัดรักษา จำนวน 0 เรื่อง
- ด้านการให้ข้อมูล/การแนะนำ จำนวน 0 เรื่อง
- ด้านอื่น ๆ (ชมเชย) จำนวน 6 เรื่อง

โดยได้รับข้อคิดเห็น/ ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวนทั้งหมด 6 เรื่อง

ตัวอย่างสรุปรายงานข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ 2562

- ➡ กลุ่มที่ 1 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงมาก ซึ่งลูกค้าไม่พอใจ
ในการรับบริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้
ไม่มี
- ➡ กลุ่มที่ 2 ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในข้อนี้
ลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ
ไม่มี
- ➡ กลุ่มที่ 3 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและความถี่สูง
ไม่มี
- ➡ กลุ่มที่ 4 ข้อร้องเรียนอื่นๆ อาจเป็นข้อร้องเรียนเล็กๆ น้อยๆ
ซึ่งอาจจะเกิดความไม่พอใจส่วนตัว
ไม่มี

➡ **ชมเชย จำนวน 6 เรื่อง**

1. บริการรวดเร็ว มีสิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง
2. สถานที่กว้างขวาง เพียงพอ สะอาด ร่มรื่น
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ ให้คำแนะนำด้านการรักษาดีมาก หองยาอธิบายเรื่องการใช้ยาให้เข้าใจได้ดีมาก
4. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการดีมาก คุณหมอที่ตรวจรักษาพูดจาดีมาก ทำให้มีกำลังใจที่จะกลับมารักษาต่อ
5. เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนในการขอประวัติของลูกชายเพื่อนำไปประกอบคดีและให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี พยาบาลพูดจาดี
6. มีสถานที่นั่งรอผู้ป่วยใกล้ๆ ตึกที่ตรวจ กว้างขวางดีมาก เจ้าหน้าที่ชุดเหลืองให้บริการดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส รู้สึกสบายใจ



สรุปงานข้อคิดเห็น
ข้อร้องเรียน
ปีงบประมาณ 2561

สรุปงานข้อคิดเห็น
ข้อร้องเรียน
ปีงบประมาณ 2562

โรงพยาบาลจิตเวช

นครสวรรค์ราชนครินทร์ 5 เรื่อง

6 เรื่อง