

สรุปผลการดำเนินงานและการวิเคราะห์

ด้านข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

ของ

สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์

ปี 2560-2563

ข้อร้องเรียน ประจำปี 2560

ข้อเสนอแนะที่ได้รับแยกตามโปรแกรมความเสี่ยง

โปรแกรม	จำนวนข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ	หมายเหตุ
1. ด้านคลินิก	-	
2.ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	-	
3.ด้านการติดเชื้อในโรงพยาบาล	-	
4.ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่	-	
5.ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่	-	
6.ด้านโครงสร้างกายภาพ สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการ	10	
7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	-	
8.ด้านพฤติกรรมบริการ	2	
9.ด้านความปลอดภัยเคลื่อนที่ทางยา	-	

จำนวนข้อเสนอแนะ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการจัดการและสิ่งแวดล้อม ได้แก่

1. จุดนัดกลางข้ามาก
2. ต้องการเอกสารเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผล เพื่อนำไปฝึกลูกให้ถูกจุดที่ควร
3. เวลาในการรอรับยานาน
4. การรับโทรศัพท์ของส่วนกลาง อย่งให้มีการแจ้งconfirmนัดหมายครั้งต่อไป
5. อย่งให้ตรวจ EEG ที่สถาบันได้เลย
6. ควรรับนอนเรื้อนอนโดยตรง ไม่ต้องไปผู้ป่วยใน
7. ผู้ป่วยในไม่ค่อยได้คิวฝึก ผู้ปกครองไปขอคิวเอง เผชญเจ้าหน้าที่โดยตรงไม่เหมาะ
8. ไม่ควรส่งผู้ป่วยในไปรอที่ OPD โดยไม่กำหนดเวลา
9. การจ่ายค้ายมีการปิดห้องฝึก กระทบกับคิวผู้ป่วยใน
10. ที่จอดรถ วันพฤหัสบดีและวันศุกร์ ไม่ควรกั้นไม่ให้จอดตามบ้าน
11. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่ปฏิบัติหน้าที่ ไม่ประจำจุดหน้า 7-11

มีข้อร้องเรียน ได้แก่ การร้องเรียนพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่
และได้รับคำชม เป็นเรื่องของการบริการรับรถเข็นเฉพาะบุคคล

● ผลการดำเนินงานด้านการบริการจัดการ

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	การดำเนินการแก้ไข	ผลลัพธ์
1.จุดนัดกลางข้ามมาก	- ผู้ปฏิบัติงานต้องประสานขอคิวจากครูฝึกแต่ละวิชาชีพ บางครั้งใช้เวลานาน	- มีการนำข้อเสนอแนะเข้าที่ประชุม PCT - ให้แต่ละวิชาชีพเอาสมุดไว้ที่จุดนัดกลางเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ	ระบบการบริการมีการปรับปรุงแก้ไขและไม่มีข้อร้องเรียนในสาเหตุดังกล่าวซ้ำ
2.ต้องการเอกสารเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผล เพื่อนำไปฝึกลูกให้ถูกจุดที่ควร	- ผู้ปกครองการทราบผล IQ ที่เป็นเอกสารจากการประเมินของนักจิตวิทยา	- แจ้งผู้ปกครองให้ทราบ - มีการสรุปผลและคำแนะนำอย่างละเอียดให้แก่ผู้ปกครองที่มีความประสงค์	ระบบการบริการมีการปรับปรุงแก้ไขและไม่มีข้อร้องเรียนในสาเหตุดังกล่าวซ้ำ
3.เวลาในการรอรับยานาน	เนื่องจากต้องรอคิวพบแพทย์เจ้าของคนไข้	- มีการ รคส.แพทย์ ในกรณีคนไข้รับยาเดิมไม่มีปัญหา - มีการ consultแพทย์เจ้าไข้ในวัน ในกรณีคนไข้รับยาเดิม - มีการจัดระบบรับยาเดิมตรงนัดและไม่ตรงนัด	ระบบการบริการมีการปรับปรุงแก้ไข โดยระยะเวลาในการรอรับยาเฉลี่ยอยู่ที่ 21 นาที(ทั้งหมดกระบวนการ
4. การรับโทรศัพท์ของส่วนกลาง อย่างให้มีการแจ้ง confirmนัดหมายครั้งต่อไป	- ผู้ปกครองโทรมาสอบถามนัดเนื่องจากทำใบนัดหาย ทางเจ้าหน้าที่ได้แจ้งวันนัดให้ทราบแล้ว แต่วันนัดหมายผู้ปกครองจำวันนัดไม่ได้ จึงอยากให้ทางสถาบันฯมีการโทร confirm อีกครั้ง	-- แจ้งผู้ปกครองให้ทราบ - มีการนำข้อเสนอแนะเข้าที่ประชุม PCT - OPD มีการโทรติดตามภายในวันกรณีผู้ป่วยไม่ได้มาพบแพทย์ แล้วให้วันนัดใหม่แก่ผู้ป่วย	ระบบการบริการมีการปรับปรุงแก้ไข

● ผลการดำเนินงานด้านการบริการจัดการ

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	การดำเนินการแก้ไข	ผลลัพธ์
5.ผู้ป่วยในไม่ค่อยได้คิวฝึก ผู้ปกครองไปขอคิวเอง เผชิญเจ้าหน้าที่โดยตรงไม่เหมาะสม	- ผู้ปกครองไม่ได้คิวฝึก -สหวิชาชีพต้องการประเมินอาการผู้ป่วย	- ผู้ป่วยในมีการคัดแยกแฟ้มผู้ป่วยใหม่และผู้ป่วยReadmit –ทีมสหวิชาชีพ เข้ามาในแผนก IPD แล้วให้คิวแต่ละแผนกระบุไว้ในแฟ้ม	ระบบการบริการมีการปรับปรุงแก้ไขและไม่มีข้อร้องเรียนในสาเหตุดังกล่าวซ้ำ
6.ไม่ควรส่งผู้ป่วยในไปรอที่ OPD โดยไม่กำหนดเวลา	แพทย์ออกตรวจเวลากับผู้ป่วย จำเป็นต้องส่งผู้ป่วยใน (IPD ไปตรวจที่ผู้ป่วยนอก(OPD	จัดตารางเวรการออกตรวจแพทย์ (แผนกผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก	ระบบการบริการมีการปรับปรุงแก้ไขและไม่มีข้อร้องเรียนในสาเหตุดังกล่าวซ้ำ
7.การจัดค่ายมีการปิดห้องฝึก กระทบกับคิวผู้ป่วยใน	ช่วงเวลาในการฝึกมีการฝึกคาบเกี่ยวกัน เนื่องจากผู้ใช้บริการที่ฝึกก่อนมาไม่ตรงตามนัด ทำให้ผู้ใช้บริการที่มารอไม่ได้รับเวลาฝึกที่ครบ	มีการแจ้งให้บุคลากรทุกวิชาชีพรับทราบ เกี่ยวกับการฝึก โดยให้เวลาฝึกแก่ผู้ใช้บริการทุกคนให้ครบ กำหนดเวลาอย่างเท่าเทียมกัน	ระบบการบริการมีการปรับปรุงแก้ไขและไม่มีข้อร้องเรียนในสาเหตุดังกล่าวซ้ำ
8.ที่จอดรถ วันพุทธศัปดาห์และวันศุกร์ ไม่ควรกั้นไม่ให้จอดตามบ้าน	ที่ผ่านมา เนื่องจากไม่มีการจัดการด้านจราจร ทำให้มีรถพ่อค้าแม่ค้าเข้ามาจอด ทำให้ผู้มาใช้บริการต้องเข้าไปจอดในบริเวณของบ้านพักเจ้าหน้าที่	- มีการอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย - มีการแจ้งประชาสัมพันธ์ กลุ่มพ่อค้าแม่ค้า สำหรับพื้นที่จอดรถ - มีการจัดบริเวณจอดรถเพิ่มเติมแก่ผู้มาใช้บริการ - ทำสติ๊กเกอร์รถเจ้าหน้าที่สถาบันฯ เพื่อการเข้าออกที่เป็นระเบียบ	ระบบการบริการมีการปรับปรุงแก้ไขและไม่มีข้อร้องเรียนในสาเหตุดังกล่าวซ้ำ
9.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่ปฏิบัติหน้าที่ ไม่ประจำจุดหน้า 7-11	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่ปฏิบัติหน้าที่ ไม่ประจำจุดหน้า 7-11 จะประจำตรงจุดเข้าออกหน้าสถาบันอย่างเดียว	- มีการอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย - แจ้งหัวหน้าเจ้าหน้าที่ฯเพื่อการวางแผนและจัดอัตรากำลังให้เพียงพอ	- เนื่องจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ทางสถาบันฯได้ใช้บริการจาก บริษัทภายนอก จึงต้องมีการอบรมและประเมินซ้ำ

- ผลการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ

ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	การดำเนินการแก้ไข	ผลลัพธ์
1. การร้องเรียนพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่	- ไม่ปฏิบัติหน้าที่และมีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์	- มีการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน -มีการเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบเดิม	ระบบการบริการมีการปรับปรุงแก้ไขและไม่มีข้อร้องเรียนในสาเหตุดังกล่าวซ้ำ

ข้อร้องเรียน ประจำปี 2561

ข้อเสนอแนะที่ได้รับแยกตามโปรแกรมความเสี่ยง

โปรแกรม	จำนวนข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ	หมายเหตุ
1. ด้านคลินิก	-	
2.ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	-	
3.ด้านการติดเชื้อในโรงพยาบาล	-	
4.ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่	-	
5.ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่	-	
6.ด้านโครงสร้างกายภาพ สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการ	7	
7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	-	
8.ด้านพฤติกรรมบริการ	1	
9.ด้านความคลาดเคลื่อนทางยา	-	

จำนวนข้อคิดเห็น ได้แก่

- 1.การเพิ่มร้านอาหารในห้องอาหาร เนื่องจากมีร้านอาหารน้อยเกินไป
- 2.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทางเข้าตึกเปปโนไม่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเช้า
- 3.บริเวณทางเดินในห้องน้ำ(สระธาราบ้ำบัดไม่ปูยางกันลื่น
- 4.ระยะเวลาในการรอแพ้มผู้ป่วย
- 5.ห้องน้ำไม่สะอาด
- 6.ความปลอดภัยของอาคารสถานที่
- 7.ความร้อนภายในตัวอาคาร

จำนวนข้อร้องเรียน ได้แก่

1. ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

● ผลการดำเนินงานด้านการบริการจัดการ

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	การดำเนินการแก้ไข	ผลลัพธ์
1. การเพิ่มร้านอาหารใน ห้องอาหาร	-ร้านอาหารมีร้านเดียวและ เมนูอาหารมีไม่หลากหลาย เนื่องจากที่ผ่านมาจำนวนผู้ใช้บริการมี ไม่มาก จึงไม่มีร้านค้ำมาประมูล	- เข้าประชุมคณะกรรมการ บริหาร	ทางคณะกรรมการบริหาร สถาบันฯได้มีการแจ้งร้านค้า ให้เพิ่มเมนูอาหารให้ หลากหลายและเพียงพอต่อ ผู้มาใช้บริการ
2.เจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยทางเข้าตึก เปียโนไม่ปฏิบัติหน้าที่ ในช่วงเช้า	- อัตรากำลังไม่เพียงพอ	- มีการอบรมพนักงาน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย - แจ้งหัวหน้าเจ้าหน้าที่ฯเพื่อ การวางแผนและจัดอัตรากำลัง ให้เพียงพอ	เนื่องจากเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัย ทางสถาบัน ฯได้ใช้บริการจาก บริษัท ภายนอก จึงต้องมีการอบรม และประเมินซ้ำ
3. บริเวณทางเดินใน ห้องน้ำ(สระธาราบ่าบัต ไม่ปูอย่างกันลื่น	- แม่บ้านทำความสะอาดทางเดินแล้ว ลื่นปูอย่างกันลื่น	- มีการอบรมพนักงานทำ ความสะอาด - แจ้งหัวหน้าเจ้าหน้าที่ฯเพื่อ การวางแผนและจัดอัตรากำลัง ให้เพียงพอ	เนื่องจากพนักงานทำความสะอาด ทางสถาบันฯได้ใช้ บริการจาก บริษัทภายนอก จึงต้องมีการอบรมและ ประเมินซ้ำ
4. ระยะเวลาในการรอ แพทย์ผู้ป่วนาน	- เจ้าหน้าที่ไม่มีการเตรียมแพทย์ผู้ป่วนาน ไว้รอ - เจ้าหน้าที่หาแพทย์ผู้ป่วนานไม่เจอ	- มีการนำข้อเสนอแนะเข้าที่ ประชุม PCT - เวชระเบียนมีการเตรียมแพทย์ ไว้ก่อนล่วงหน้า 1 วัน ก่อนที่ ผู้ป่วยจะมาใช้บริการ -กรณี หาแพทย์ไม่เจอจะออก แพทย์แทนให้ผู้ป่วยไปรับบริการ ก่อน	ระบบการบริการมีการ ปรับปรุงแก้ไขและไม่มีข้อ ร้องเรียนในสาเหตุดังกล่าว ซ้ำ

● ผลการดำเนินงานด้านการบริการจัดการ

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	การดำเนินการแก้ไข	ผลลัพธ์
5.ห้องน้ำไม่สะอาด	- แม่บ้านทำความสะอาดห้องน้ำไม่เรียบร้อย	- มีการอบรมพนักงานทำความสะอาด - แจ้งหัวหน้าแม่บ้านทำความสะอาดเพื่อตรวจสอบการทำงานก่อนที่จะให้บริการ	เนื่องจากพนักงานทำความสะอาด ทางสถาบันฯได้ใช้บริการจาก บริษัทภายนอก จึงต้องมีการอบรมและประเมินซ้ำ
6.ความปลอดภัยของอาคารสถานที่	- อาคารเป็โนบริเวณชั้น 2 และชั้น 3 ไม่มีการปิดตายบริเวณระเบียง เสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่อผู้ใช้บริการที่เป็นเด็กพิเศษ	- มีการเข้าประชุมคณะกรรมการบริหาร - มีการติดตั้งตาข่ายปิดช่องระเบียงเพื่อความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการในตึกเป็โน	ระบบการบริการมีการปรับปรุงแก้ไขและไม่มีข้อร้องเรียนในสาเหตุดังกล่าวซ้ำ
7.ความร้อนภายในตัวอาคาร	- อาคารเป็โน ชั้น 2 ไม่ระบายอากาศ ทำให้ผู้ปกครองที่นั่งรอรู้สึกอึดอัดและหายใจไม่ออก	- มีการเปิดเครื่องทำความเย็นเพื่อระบายอากาศบริเวณที่นั่งรอ	ระบบการบริการมีการปรับปรุงแก้ไข

● ผลการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ

ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	การดำเนินการแก้ไข	ผลลัพธ์
1.ความล่าช้าในการทำงาน	- เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ข้อมูลหรือแนะนำผู้ใช้บริการ ทำให้เสียเวลารอนาน	- มีการนำข้อเสนอแนะเข้าที่ประชุม PCT - แผนกผู้ป่วยนอกมีการจัดพยาบาลในจุดคัดกรองเพื่อให้ข้อมูลและคำแนะนำในกรณีผู้ป่วยรายใหม่	ระบบการบริการมีการปรับปรุงแก้ไขและไม่มีข้อร้องเรียนในสาเหตุดังกล่าวซ้ำ

ข้อร้องเรียน ประจำปี 2562 (ต.ค.61 – ก.ย.62)

ข้อเสนอแนะที่ได้รับแยกตามโปรแกรมความเสี่ยง

โปรแกรม	จำนวนข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ	หมายเหตุ
1. ด้านคลินิก	-	
2.ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	-	
3.ด้านการติดเชื้อในโรงพยาบาล	-	
4.ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่	-	
5.ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่	-	
6.ด้านโครงสร้างกายภาพ สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการ	5	
7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	-	
8.ด้านพฤติกรรมบริการ	1	
9.ด้านความปลอดภัยเคลื่อนทางยา	-	

จำนวนข้อคิดเห็น ได้แก่

1. มีการสลับลำดับคิวรับบริการ จำนวน 2 เรื่อง
2. เพิ่มพื้นที่ให้บริการและจุดพักคอยสำหรับรอซักประวัติ
3. จัดสถานที่ ให้ง่ายต่อการติดต่อ ตามลำดับขั้นตอน ไม่ซับซ้อน
4. แนะนำให้ห้องการเงินเปิดให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 12.30 น.

จำนวนข้อร้องเรียน ได้แก่

1. ผู้ป่วยมาตามนัดแต่ไม่ได้รับบริการ
2. ห้องน้ำที่ให้บริการมีกลิ่นไม่พึงประสงค์

● ผลการดำเนินงานด้านการบริการจัดการ

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	การดำเนินการแก้ไข	ผลลัพธ์
1. การลำดับคิวมารับบริการ - มีการสับเปลี่ยนคิว - มาคิวแรกแต่ได้คิวที่ 10	- การสับเปลี่ยนลำดับคิวรับบริการ เนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง	- มีการนำข้อเสนอแนะเข้าที่ประชุม PCT - มีการนำเครื่องกดบัตรคิว (Smart Q มาทดลองใช้	- ไม่มีการสับเปลี่ยนคิวของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการมาใช้บริการ
2. เพิ่มพื้นที่ให้บริการและจุดพักคอยสำหรับรถจักรยานยนต์	- เนื่องจากปัญหาเรื่องค่า PM 2.5 สูงเกินมาตรฐาน จึงมีการจัดสถานที่สำหรับซักประวัติ โดยใช้พื้นที่ห้องพักผู้ป่วยฉุกเฉินในเบื้องต้น	- มีแผนปรับปรุงพื้นที่บริเวณโถงผู้ป่วยนอก(OPD)	- อยู่ระหว่างดำเนินการ
3. จัดสถานที่ให้ง่ายต่อการติดต่อ ตามลำดับขั้นตอน ไม่ซับซ้อน	- เนื่องจากจุดให้บริการสับเปลี่ยนตำแหน่งเพราะปัญหาจากค่า PM 2.5 บางจุดให้บริการต้องย้ายไปประจำในห้องที่จำกัดค่า PM	- จัดทำป้ายบอกสถานที่ให้บริการ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบถึงสาเหตุของการย้ายจุดให้บริการ	- ผู้รับบริการรับทราบและเข้าใจสาเหตุของการสับเปลี่ยนหรือย้ายจุดให้บริการ และสับสนจุดให้บริการลดลง
4. แนะนำให้ห้องการเงินเปิดให้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 12.30 น.	- เนื่องจากผู้รับบริการ เสร็จการรับบริการเวลา 12.00 น. เมื่อมาถึงจุดชำระเงิน เป็นเวลาพักเที่ยงของเจ้าหน้าที่ และต้องรอจุดให้บริการเปิดอีกครั้งเวลา 13.00 น.	- จัดเวรให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดชำระเงินตลอดช่วงเวลาคักเที่ยง (12.00 - 13.00 น.	- ผู้รับบริการสามารถยื่นเอกสารชำระเงินได้ทันทีหลังเสร็จสิ้นการรับบริการ ไม่ต้องรอ

● ผลการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ

ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	การดำเนินการแก้ไข	ผลลัพธ์
1. การนัดผู้ป่วย	- เจ้าหน้าที่นัดผู้ป่วยแต่ติดราชการไม่สามารถให้บริการได้ และไม่มีการโทรเลื่อนนัดทำให้ผู้มาใช้บริการเสียเวลา	- มีการนำข้อเสนอแนะเข้าที่ประชุม PCT และมีการออกแนวทางปฏิบัติกรณีนัดผู้ป่วยแล้วไม่สามารถให้บริการได้โดยมีการแจ้งเวียนให้แต่ละฝ่าย แต่ละกลุ่มงานทราบ	- มีการออกแนวปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อแจ้งให้แต่ละฝ่าย กลุ่มงานทราบ
2. ห้องน้ำที่ให้บริการมีกลิ่นไม่พึงประสงค์	- ห้องน้ำชั้น 1 เป็นพื้นที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการจำนวนมาก และพัดลมดูดอากาศเสีย	- มีการจัดประชุมทีมพนักงานทำความสะอาด - ซ่อมแซมพัดลมดูดอากาศ	- ไม่มีการร้องเรียนเรื่องความสะอาดและกลิ่นไม่พึงประสงค์

ข้อร้องเรียน ประจำปี 2563 (ต.ค.62 – มี.ค.63

ข้อเสนอแนะที่ได้รับแยกตามโปรแกรมความเสี่ยง

โปรแกรม	จำนวนข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ	หมายเหตุ
1. ด้านคลินิก	-	
2.ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม	-	
3.ด้านการติดเชื้อในโรงพยาบาล	-	
4.ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่	-	
5.ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่	-	
6.ด้านโครงสร้างกายภาพ สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการ	2	
7. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	-	
8.ด้านพฤติกรรมบริการ	-	
9.ด้านความปลอดภัยเคลื่อนทางยา	-	

จำนวนข้อคิดเห็น ได้แก่

1. การจัดสรรพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ
2. การให้ข้อมูลการให้บริการทางโทรศัพท์

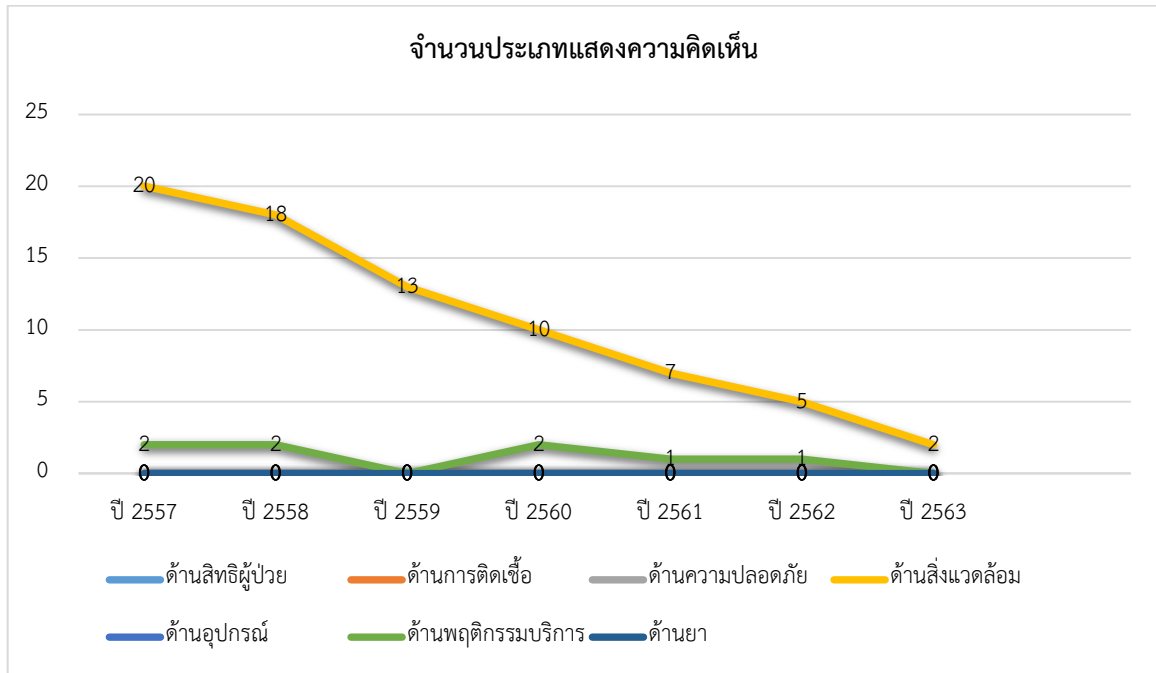
จำนวนข้อร้องเรียน ได้แก่

1. ผู้ป่วยมาตามนัดแต่ไม่ได้รับบริการ
2. ห้องน้ำที่ให้บริการมีกลิ่นไม่พึงประสงค์

● ผลการดำเนินงานด้านการบริการจัดการ

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	การดำเนินการแก้ไข	ผลลัพธ์
1. การจัดสรรพื้นที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ	- มีบุคลากรหน่วยงานข้างเคียงตลอดจนพ่อค้าแม่ค้าตลาดนัด นำรถเข้ามาจอดในบริเวณที่จอดรถของสถาบันฯ	- มีการจัดทำบัตรผ่านติดรถของเจ้าหน้าที่ ในส่วนของผู้ปกครองและผู้มาติดต่อให้แสดงใบนัดของสถานบันฯ - จัดให้มีทางเข้า-ออกแบบเดินรถทางเดียวเพื่อตรวจบัตร	- มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ
2. การให้ข้อมูลการให้บริการทางโทรศัพท์	- เนื่องจากเวลาที่ผู้รับบริการติดต่อเข้ามายังไม่มีเจ้าหน้าที่มาให้บริการ (07.00 – 08.00 น. และไม่มีระบบตอบรับอัตโนมัติ	- มีการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องและทำบันทึกข้อความเพื่อมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการแก้ไข	- อยู่ระหว่างดำเนินการ

กราฟแสดงจำนวนแบบแสดงความคิดเห็นที่ได้รับ จำแนกเป็น 9 ด้าน



จากกราฟแสดงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาในภาพรวม พบว่า ผลลัพธ์การดำเนินงานด้านข้อร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นข้อเสนอแนะด้านโครงสร้างทางด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อมและการบริหารจัดการ โดยจำนวนข้อเสนอแนะมีแนวโน้มลดลง เนื่องจากที่ผ่านมาได้มีการตอบสนองข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของผู้มาใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 100 และเพิ่มช่องทางการเปิดรับข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนที่มีความรวดเร็วและทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้นำเสนอข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย