



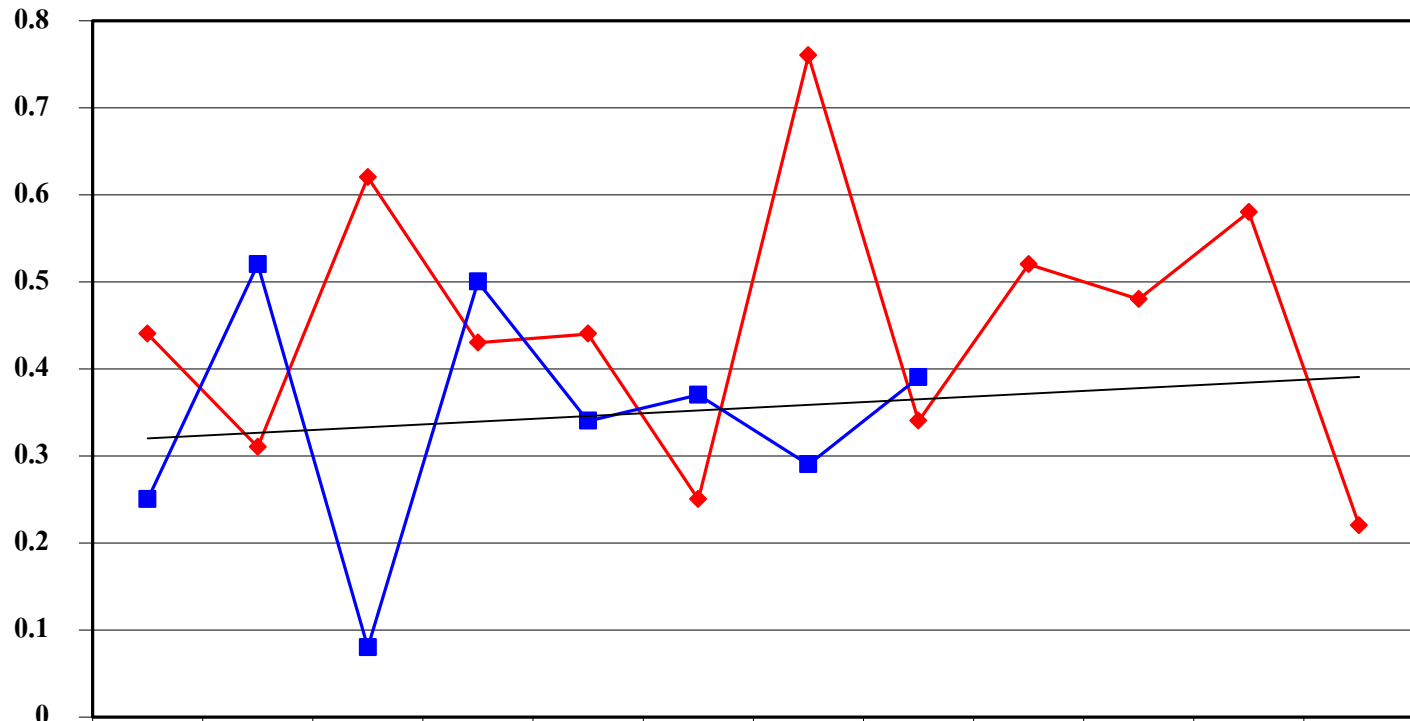
โรงพยาบาลมะเร็งลพบุรี กรมการแพทย์
Lopburi Cancer Hospital

**สรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการ
ปีงบประมาณ 2559
(ตุลาคม 2558 – มิถุนายน 2559)**

โดย...กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ

รายการ	ต.ค. 58		พ.ย. 58		ธ.ค. 58	
จำนวนความคิดเห็นของผู้รับบริการ	23		16		6	
- ข้อร้องเรียน	3	13.04%	7	43.75%	1	16.67%
- ข้อเสนอแนะ	12	52.17%	3	18.75%	4	66.67%
- ชื่นชม	8	34.78%	6	37.50%	1	16.67%
รายการ	ม.ค. 59		ก.พ. 59		มี.ค. 59	
จำนวนความคิดเห็นของผู้รับบริการ	10		11		10	
- ข้อร้องเรียน	6	60.00%	4	36.36%	4	40.00%
- ข้อเสนอแนะ	1	10.00%	3	27.27%	1	10.00%
- ชื่นชม	3	30.00%	4	36.36%	5	50.00%
รายการ	เม.ย. 59		พ.ค. 59		มิ.ย. 59	
จำนวนความคิดเห็นของผู้รับบริการ	8		17		7	
- ข้อร้องเรียน	3	37.50%	9	52.94%	3	42.86
- ข้อเสนอแนะ	4	50.00%	2	11.76%	2	28.57
- ชื่นชม	1	12.50%	6	35.29%	2	28.57

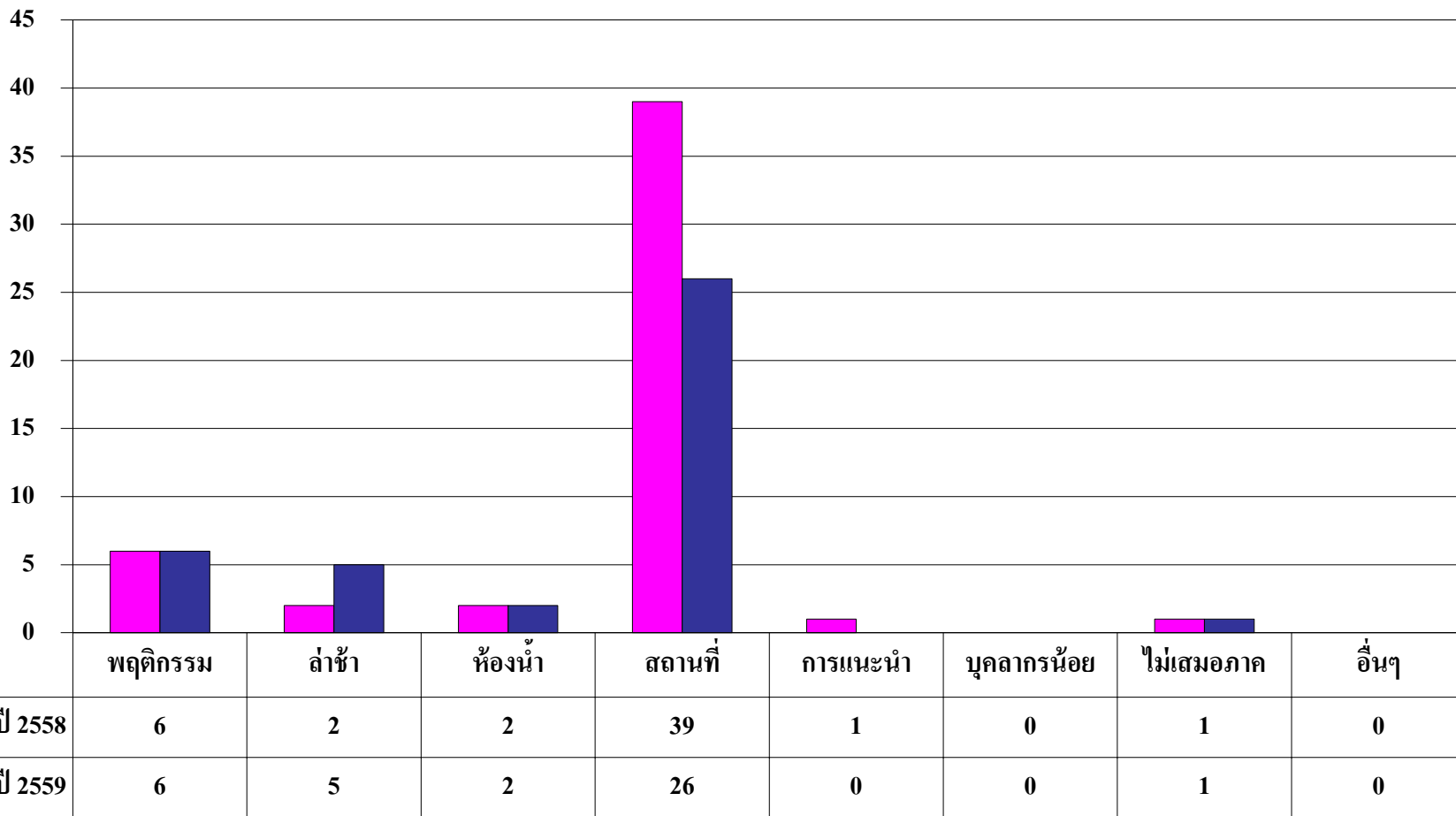
(ต่อ 1,000 ครั้งการให้บริการ)



	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
—◆— ข้อเรียน ปี 2558	0.44	0.31	0.62	0.43	0.44	0.25	0.76	0.34	0.52	0.48	0.58	0.22
—■— ข้อเรียน ปี 2559	0.25	0.52	0.08	0.50	0.34	0.37	0.29	0.39				

อัตราข้อเรียน ต่อ 1,000 ครั้งการให้บริการ

(ครั้ง)



รายละเอียดข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน

การปรับปรุง/แก้ไข

ที่จอดรถไม่เพียงพอ

- ❖ มอบหมาย และกำชับพนักงานรักษาความปลอดภัย ให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ในเรื่องการจอดรถ
- ❖ ขอใช้พื้นที่ของศาลากลางจังหวัดลพบุรี สำหรับจอดรถ ซึ่งเป็นพื้นที่ใกล้เคียงกับโรงพยาบาล และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ นำรถยนต์ไปจอด
- ❖ ดำเนินการขอใช้พื้นที่ราชพัสดุ จากสำนักงานธนารักษ์ จังหวัดลพบุรี และได้รับการอนุมัติ ในปี 2559
- ❖ ปีงบประมาณ 2560 บรรจุบก่อสร้างอาคารจอดรถยนต์ 7 ชั้น เข้าแผนเงินบำรุงโรงพยาบาล

การจัดการข้อร้องเรียนที่พบบ่อย

<p>พฤติกรรมบริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ และผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ เพื่อให้การพัฒนาความเป็นเลิศด้านบริการ สู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ❖ จัดการอบรมพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ ให้กับบุคลากรโรงพยาบาล โดยวิทยากรจากภายนอก ❖ สร้างกลุ่มไลน์ ภายใต้ชื่อ “แชนแอนด์ ESB” ในการแชร์ภาพพฤติกรรมบริการ เพื่อชวนกันชื่นชม ชวนกันแก้ไข และสร้างความเชื่อมั่นในงานบริการที่ประทับใจ ❖ กำหนดให้หน่วยงานพัฒนา เรื่อง พฤติกรรมบริการเป็นเลิศ และส่งผลงานประกวด อย่างน้อยหน่วยงานละ 1 เรื่อง ❖ จัดกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ เช่น กิจกรรมไหว้พระ สวดมนต์ ทำสมาธิ แม่เมตตา เรื่องเล่าการสะท้อนความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ที่มีประสบการณ์ การยกย่อง ชมเชยผู้มีพฤติกรรมบริการที่ดี
-----------------------	---

การจัดการข้อร้องเรียนที่พบบ่อย

ข้อร้องเรียน

การปรับปรุง/แก้ไข

การบริการล่าช้า

- ❖ การนำระบบ IT มาใช้ในงานบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว เช่น การส่งต่อผู้ป่วย การส่งผลตรวจ
- ❖ การปรับเวลาการให้บริการ โดยเริ่มปฏิบัติงาน เวลา 07.00 น. จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่หยุดพักเที่ยง และเปิดให้บริการ นอกเวลาราชการ
- ❖ จัดระบบการนัดตรวจเลื่อมเวลา เพื่อกระจายผู้ป่วยในช่วงเช้า และช่วงบ่าย
- ❖ การบริการจัดเตรียมแฟ้มผู้ป่วยนัดตรวจล่วงหน้า ก่อนวันที่ผู้ป่วย มาพบแพทย์
- ❖ แจ้งขั้นตอนการบริการให้ผู้ป่วยทราบ ขณะรอรับบริการ

การจัดการข้อร้องเรียนที่พบบ่อย