

รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อชื่นชม
ของโรงพยาบาลนครพิงค์
ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๙ - ๑ กันยายน ๒๕๖๙

ประเภท		จำนวนข้อร้องเรียน
๑	พฤติกรรมการบริการของบุคลากร	๘๔
๒	ระบบบริการ	๘๘
๓	สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล	๑๓
๔	การสื่อสารของบุคคลากร	๑๗
๕	อื่นๆ	๓
รวม		๒๐๕

วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

ปัญหาส่วนมากที่พบจะเป็นเรื่องของพฤติกรรมการบริการของบุคลากรและระบบบริการ เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก ทำให้บางครั้งการบริการอาจไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันที เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ หรือการประสานงานซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

เสนอแนวทางแก้ไข

- ๑.เพิ่มทักษะในการสื่อสารที่ชัดเจน และการติดต่อประสานงานที่ดี
- ๒.ปรับปรุงพฤติกรรมการบริการ ใช้คำพูดแนะนำเนื้อหาที่เหมาะสม