



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลห้วยทับทัน อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ

ที่ ศก ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๕๕๓

วันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

และขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยทับทัน

ตามที่โรงพยาบาลห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ โดยกลุ่มงานบริหารทั่วไปและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีบทบาทและภารกิจในการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาลห้วยทับทัน ดำเนินการภายใต้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลห้วยทับทัน จากการดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ คือตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ พบข้อร้องเรียนต่างๆสรุปได้ดังนี้คือ

ข้อร้องเรียนจากเว็บไซต์	จำนวน ๒ เรื่อง
ข้อร้องเรียนจากโทรศัพท์	จำนวน ๕ เรื่อง
ข้อร้องเรียนทางจดหมาย	จำนวน - เรื่อง
ข้อร้องเรียนจากตู้รับฟังความคิดเห็น	จำนวน - เรื่อง

โดยจากแหล่งที่มาของข้อร้องเรียน สรุปประเด็นการร้องเรียนได้ดังนี้ คือ

ลำดับ	ประเด็นการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑	ด้านพฤติกรรมการบริการ	ไม่มี
๒	ระบบการบริการ/การรักษาพยาบาล	ไม่มี
๓	โครงสร้างอาคาร	๒
๔	ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์	ไม่มี
๕	ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	๓
๖	ด้านอื่นๆ	๒
๗	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	ไม่มี

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

คณะกรรมการฯ ได้ประชุมวิเคราะห์มูลเหตุเบื้องต้น พบประเด็นสำคัญดังนี้

ปัญหา/อุปสรรค: ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ที่สภาพแวดล้อมและกายภาพ เนื่องจากอาคารบางส่วนเริ่มมีสภาพทรุดโทรมตามอายุการใช้งาน และระบบแสงสว่างในบางจุดยังไม่ครอบคลุม ส่งผลต่อความรู้สึกไม่ปลอดภัยของผู้รับบริการในเวลากลางคืน

แนวทางแก้ไข/การปรับปรุง:

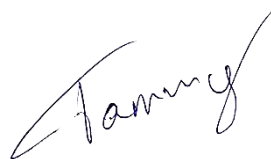
๑. ดำเนินการประสานฝ่ายช่างเพื่อซ่อมแซมจุดที่ชำรุดทันที และเพิ่มจุดติดตั้งไฟส่องสว่างบริเวณทางเดินระหว่างอาคาร

๒. จัดทำแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกันสำหรับโครงสร้างอาคารให้ถี่ขึ้น

/...เพิ่มการประชาสัมพันธ์

๓. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ช่องทางร้องเรียนผ่าน QR Code ในจุดบริการต่างๆ เพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายกว่าการโทรศัพท์เพียงอย่างเดียว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุมัติประชาสัมพันธ์เพื่อทราบโดยทั่วกัน โดยนำขึ้นเว็บไซต์ของโรงพยาบาลห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ <https://huaihosp.go.th/> รายละเอียดข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะตามเอกสารที่แนบท้าย

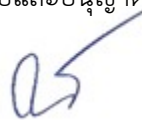


(นางสาวณัฐกฤตา ไสกระจ่าง)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลห้วยทับทัน

ทราบและอนุญาต



(นายณัฐพงษ์ โพธิ์บุตร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยทับทัน