

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน
หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
รอบ ๖ เดือน ระยะเวลา ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

๑. ช่องทางการร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนครั้ง	กำลังดำเนินการ	ยุติได้
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	-	-	-
๒	ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น	-	-	-
๓	ร้องเรียนทางไปรษณีย์	-	-	-
๔	ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	๓	-	✓
๕	ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์	-	-	-
๖	ช่องทางอื่นๆ ออนไลน์	๒	-	✓

๒. ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	ครั้ง
ด้านพฤติกรรมการบริการ	๑
ระบบการบริการ/การรักษาพยาบาล	๑
โครงสร้างอาคาร	๓
ด้านวัสดุอุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์	-
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	๑
ด้านอื่นๆ ค่าชมเชย	๑

๓. รายละเอียดข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

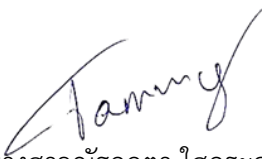
เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
พบว่าห้องน้ำหญิงห้องประชุมไม่สามารถเปิดออกได้ต้องตะโกนให้คนช่วยเปิด	แจ้งช่างซ่อมและนำเข้าคณะกรรมการ ความเสียหายแนวทางร่วมแก้ปัญหา	-
ปัญหาส้วมหลังห้องจ่ายยามีกลิ้นและโซย เข้ามาในห้องหลายปีแล้วยังไม่ได้รับการ แก้ปัญหา	-แจ้งช่างภายนอกแก้ปัญหาให้ เรียบร้อย	-
มีบุคคลภายนอกเข้ามาขโมยเงินและทอง ของญาติผู้ป่วยยามวิกาล	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวน เหตุการณ์ และรายงานคณะกรรมการ พิจารณา เรื่องร้องเรียน ติดตั้งประตู สแกนใบหน้าและกำหนดเวลาเยี่ยม	

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
ส้วมข้างหลังห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินมีกลิ่นโชย	แจ้งช่างจากภายนอกเข้ามาปรับปรุง ตรวจสอบแล้วไม่พบกลิ่นซ้ำ	
เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมไม่พอใจคนไข้	ตั้งกรรมการสอบและทำเรื่องตักเตือน	
การบริการที่ล่าช้า รอคิวนาน	คณะกรรมการบริหารประชุม เพื่อหาแนวทางแก้ไข	
คำชมเชย ผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ดีขึ้นกว่าเดิมมาก ให้บริการดี พุดจาไพเราะ		

๔. ปัญหาและอุปสรรค

๑. คณะกรรมการต้องมีการประชุมและกำกับติดตามให้มากขึ้น มีการกำหนดหน้าที่ ภาระงานของแต่ละบุคคลที่ชัดเจน เพื่อสำรวจและแก้ไขปัญหาให้ทัน่วงที และไม่ให้เกิดซ้ำ

๒. กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน คนไข้หนีออกจากหอพักผู้ป่วย คณะกรรมการได้นำเข้าที่ประชุมพิจารณาทำแนวรั้วกันบริเวณโซนระหว่างบ้านพักเจ้าหน้าที่และหอพักผู้ป่วยแล้ว พร้อมทั้งได้กำหนดเวลาเปิดปิดการเข้าออกที่พักอาศัยของเจ้าหน้าที่แล้ว


(นางสาวณัฐกฤตา ไสกระจำง)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

เห็นชอบและอนุญาต



(นายณัฐพงษ์ โพธิ์บุตร)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยทับทัน