



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

1. เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (รอบ 6 เดือน)
2. เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (รอบ 6 เดือน)

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลผักไห่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) และขออนุญาตนำเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

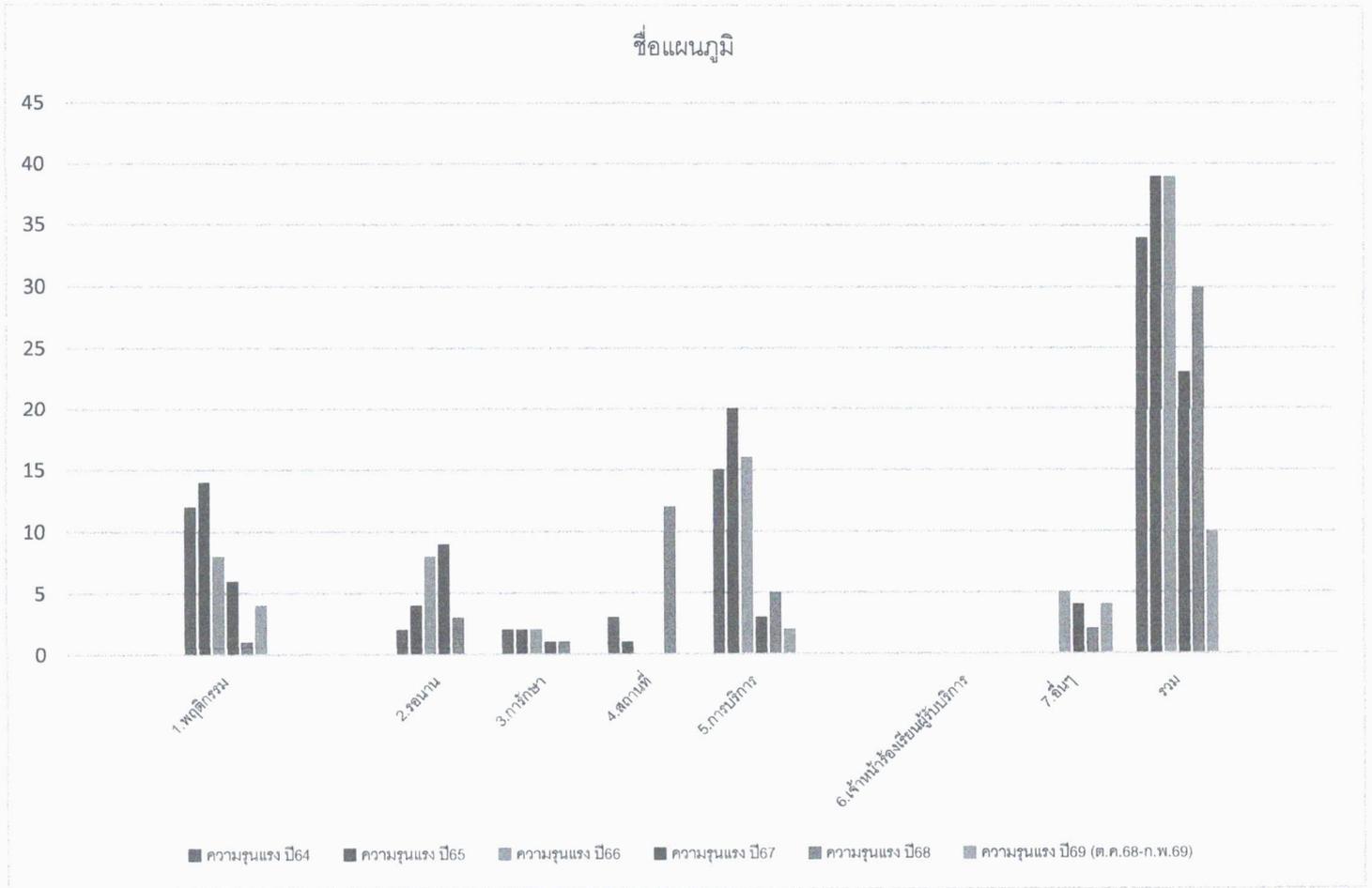
เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลผักไห่ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

สถิติข้อร้องเรียนเปรียบเทียบ ๕ ปี (ต.ค. ๖๘ - มี.ค ๖๙)

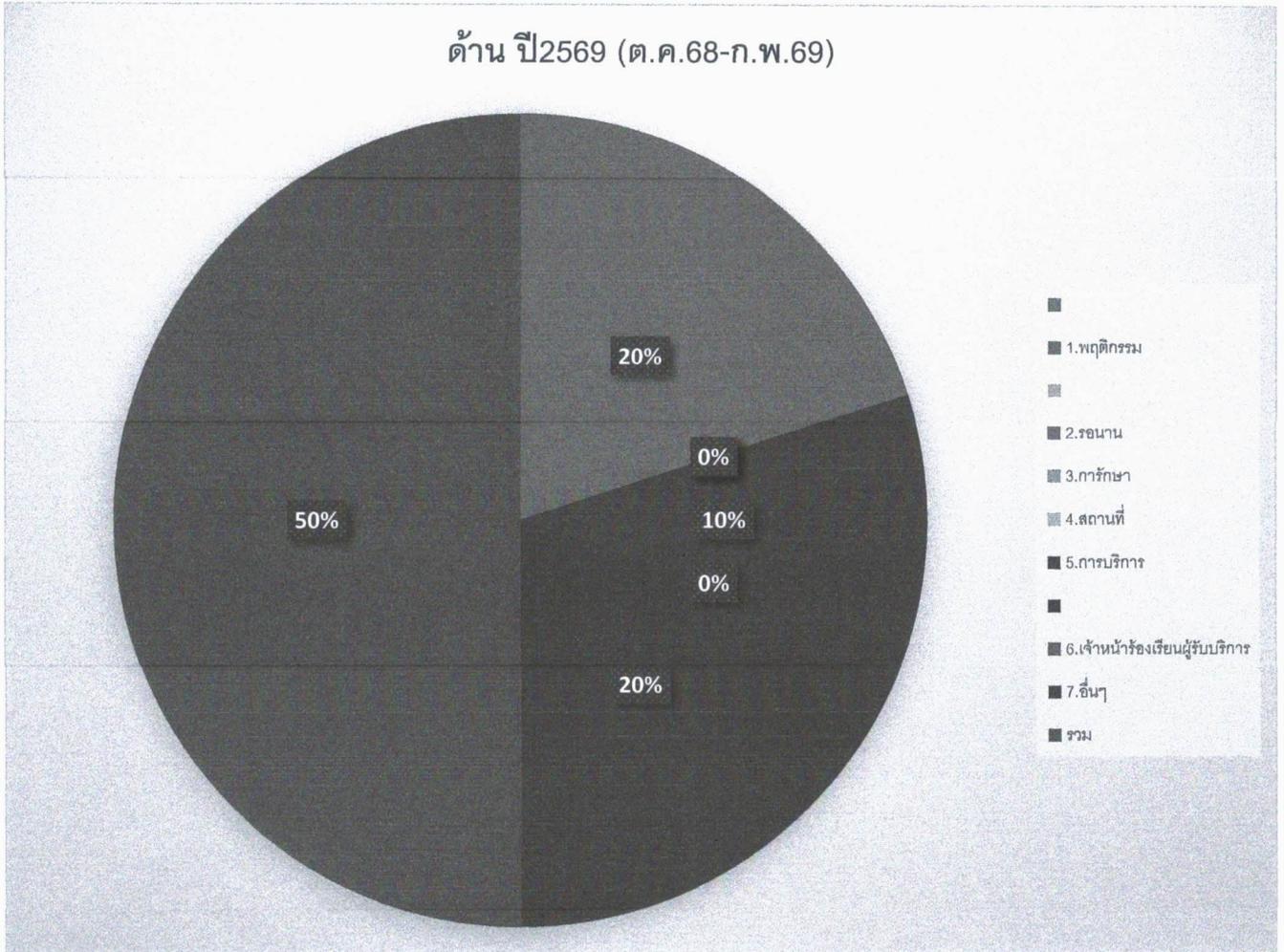
| ด้าน | ความรุนแรง | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|------------|-------|-------|-------|-------|-------------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|----------------------------------|
| | ปี๖๔ | ปี ๖๕ | ปี ๖๖ | ปี ๖๗ | ปี ๖๘ | ปี๖๙ (ต.ค. ๖๘-มี.ค. ๖๙) | ปี๖๔ ระดับ/จำนวน | ปี๖๕ ระดับ/จำนวน | ปี๖๖ ระดับ/จำนวน | ปี ๖๗ ระดับ/จำนวน | ปี ๖๘ ระดับ/จำนวน | ปี ๖๙ ระดับ/จำนวน ต.ค.๖๘-มี.ค.๖๙ |
| ๑.พฤติกรรม | ๑๒ | ๑๔ | ๘ | ๖ | ๑ | ๔ | ๒/๔ ๑/๘ | ๒/๔ ๑/๑๐ | ๑/๘ | ๒/๕ ๑/๑ | ๑/๑ | ๑/๔ |
| ๒.รอนาน | ๒ | ๔ | ๘ | ๙ | ๓ | ๐ | ๑/๒ | ๑/๔ | ๑/๘ | ๑/๙ | ๑/๓ | ๐ |
| ๓.การรักษา | ๒ | ๒ | ๒ | ๑ | ๑ | ๐ | ๒/๒ | ๐ | ๐ | ๒/๑ | ๒/๑ | ๐ |
| ๔.สถานที่ | ๓ | ๑ | ๐ | ๐ | ๑๒ | ๐ | ๑/๓ | ๑/๑ | ๐ | ๐/๐ | ๑/๑๒ | ๐ |
| ๕.การบริการ | ๑๕ | ๒๐ | ๑๖ | ๓ | ๕ | ๒ | ๒/๒ ๑/๑๓ | ๒/๒ ๑/๑๘ | ๒/๒ ๑/๑๔ | ๑/๓ | ¼ ๒/๑ | ๑/๒ |
| ๖.เจ้าหน้าที่ร้องเรียนผู้รับบริการ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๒/๒ | ๐ |
| ๗.อื่นๆ | ๐ | ๐ | ๕ | ๔ | ๒ | ๒ | ๐ | ๐ | ๑/๕ | ๑/๔ | ๒/๒ | ๑/๒ |
| รวม | ๓๔ | ๓๙ | ๓๙ | ๒๓ | ๓๐ | ๘ | ๒/๘ ๑/๒๖ | ๒/๖ ๑/๓๓ | ๒/๒ ๑/๓๗ | ๒/๑ ๑/๑๒ | ๒/๑ ๑/๑๒ | ๐ ๑/๘ |

แผนภูมิข้อร้องเรียน ๕ ปี



แผนภูมิข้อร้องเรียนปี ๒๕๖๙

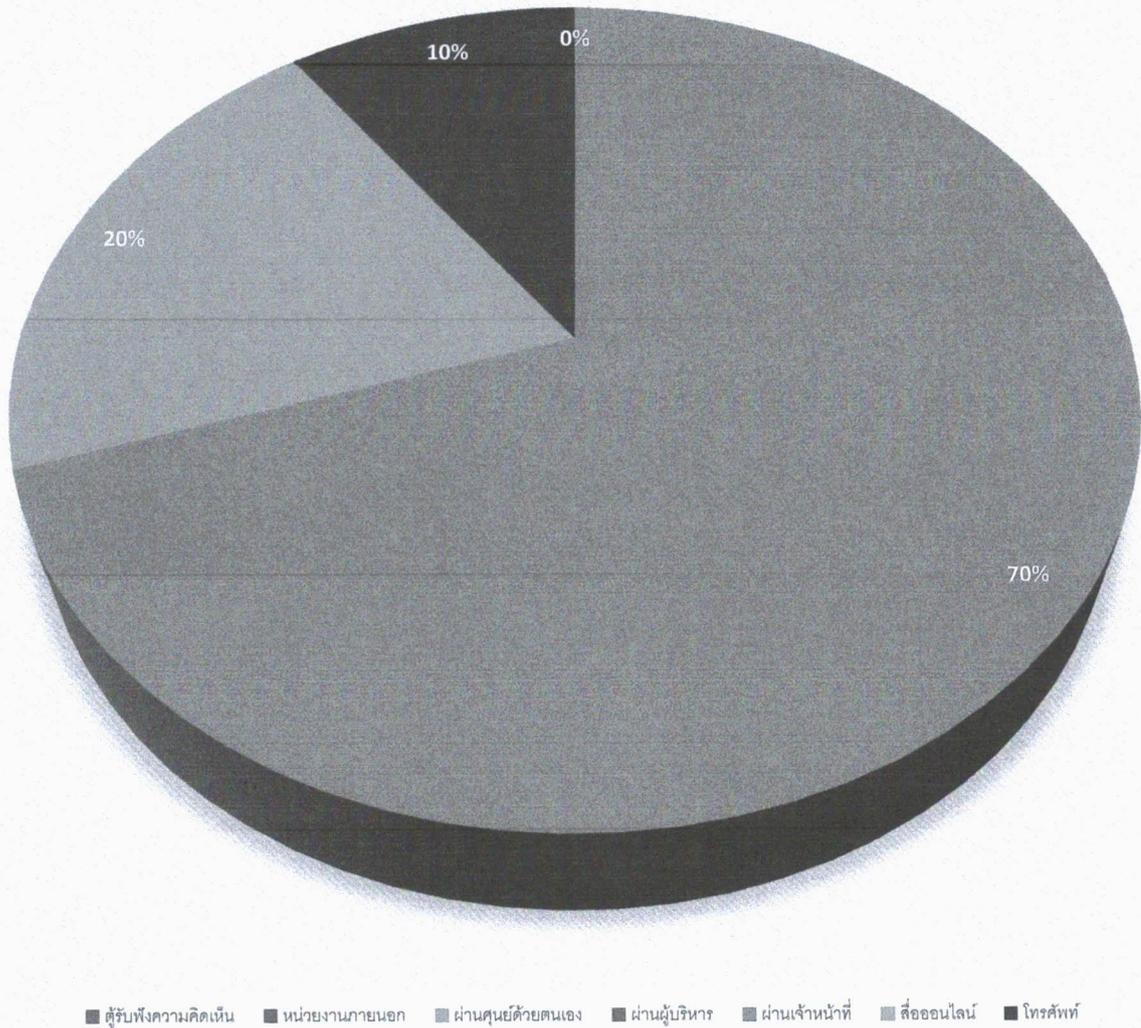
ด้าน ปี2569 (ต.ค.68-ก.พ.69)



พบข้อร้องเรียนทั้งหมด ๘ เรื่อง ด้านพฤติกรรมบริการ ๔ เรื่อง ด้านการบริการ ๒ เรื่องและ ด้านอื่นๆ ๔ เรื่อง

การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

ช่องทางการร้องเรียน



การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง พบทั้งหมด ๓ ช่องทาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ๗ เรื่อง ออนไลน์ ๒ เรื่อง และ โทรศัพท์ ๑ เรื่อง

แนวทางและขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

๑. พบข้อร้องเรียน
๒. บันทึกข้อมูลในโปรแกรมความ NRLS
๓. แจ้งหัวหน้าจุดบริการ
๔. หัวหน้าจุดบริการรับทราบข้อมูล
๕. เมื่อทราบปัญหาหรือข้อผิดพลาด ดำเนินแก้ไขตามปัญหาที่เกิดขึ้น
๖. แจ้งผู้อำนวยการรับทราบ
๗. กำหนดแนวทางเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในครั้งต่อไป
๘. รวบรวม สรุปผล และเก็บข้อมูล

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ของโรงพยาบาลฝักไถ่ อำเภอฝักไถ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑. ผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ ๖ เดือน

(ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

| เดือน | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) | | ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง) | | อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง) | | ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง) | |
|-----------------|-------------------------------|------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|
| | ปฏิบัติงาน/การให้บริการ | การทุจริต/ประพฤติมิชอบ | ปฏิบัติงาน/การให้บริการ | การทุจริต/ประพฤติมิชอบ | ปฏิบัติงาน/การให้บริการ | การทุจริต/ประพฤติมิชอบ | ปฏิบัติงาน/การให้บริการ | การทุจริต/ประพฤติมิชอบ |
| ตุลาคม ๒๕๖๘ | ๔ | - | ๔ | - | - | - | - | - |
| พฤศจิกายน ๒๕๖๘ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ธันวาคม ๒๕๖๘ | ๔ | - | ๔ | - | - | - | - | - |
| มกราคม ๒๕๖๙ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ | ๒ | - | ๒ | - | - | - | - | - |
| มีนาคม ๒๕๖๙ | - | - | - | - | - | - | - | - |

รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนเรื่อง การปฏิบัติงาน/การให้บริการ

| ลำดับ | ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน/การให้บริการ | ปัญหา/อุปสรรค | แนวทางแก้ไข |
|-------|--|--|--|
| ๑. | พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ | เจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการไม่ดี | -วางแผนจัดอบรมเรื่องพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนในโรงพยาบาล -เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงานผู้รับผิดชอบ -สร้าง Role Model และให้ Rev กำลังใจให้พี่พฤติกรรมบริการที่ดี |
| ๒. | ข้อร้องเรียนอื่นๆ | -พบสุนัขก่อความรำคาญ | -นำเรื่องสุนัขก่อความรำคาญเข้าคณะกรรมการ ENV. หาทางแก้ไขร่วมกัน ออกกฎ ให้ทุกคนปฏิบัติตาม |

| | | | |
|----|-------------------------|------------------------------------|---|
| ๓. | การบริการของเจ้าหน้าที่ | -เจ้าหน้าที่ยังไม่เข้าใจระบบบริการ | -กำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน และประกาศให้ทุกท่านทราบโดยทั่วกัน -ปรับขั้นตอนการบริการ เพื่อลดรอคอย -ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ และแสดงผัง (Flow chart) ในการให้บริการ -ปรับระบบนัดให้เป็นระบบนัดเหลื่อมเวลา -มีมุมหย่อนใจระหว่างการรอตรวจ มีกิจกรรมคลายกังวล (ดนตรีจิตอาสา) -ชี้แจงเพิ่มเติมรายละเอียดการบริการตามสิทธิการรักษาพยาบาล |
|----|-------------------------|------------------------------------|---|

๓. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ

| ลำดับ | ข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงาน/การให้บริการ | ปัญหา/อุปสรรค | แนวทางแก้ไข |
|-------|--|---------------|-------------|
| - | - | - | - |
| | | | |
| | | | |

จากการทบทวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ๑๐ เรื่องพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ร้อยละ ๔๐ รองลงมาด้านอื่นๆ ร้อยละ ๔๐ และด้านบริการ ร้อยละ ๒๐ ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ร้อยละ ๗๐ เรื่อง ออนไลน์ ร้อยละ ๒๐ และ โทรศัพท์ ร้อยละ ๑๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง

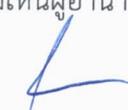
ผู้รวบรวมข้อมูล


นายวิทยา วงษ์เรือง

นักสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้างานประกัน ยุทธศาสตร์

ความเห็นผู้อำนวยการ


นายวิษระ รักวาทิน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลผักไห่