



สรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน เดือนตุลาคม 2565 – มีนาคม 2566

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่

รวมอุบัติการณ์ทั้งหมด 27 ครั้ง

1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวม 10 ครั้ง
 - 1.1 ที่นั่งรถตรวจไม่เพียงพอได้แก่ หน่วยงานชั้นสูตรโรค OPD จำนวน 3 ครั้ง
 - 1.2 ความสะอาดของห้องน้ำ จำนวน 3 ครั้ง
 - 1.3 เครื่องปรับอากาศห้องพิเศษไม่เย็น จำนวน 3 ครั้ง
 - 1.4 ห้องน้ำผู้รับบริการไม่มีน้ำยาล้างมือบริการ จำนวน 1 ครั้ง
2. ด้านระบบบริการ รวม 16 ครั้ง
 - 2.1 ระบบคิวบริการ หันตกรรรมจองคิวไม่ได้ จำนวน 5 ครั้ง
 - 2.2 บริการล่าช้า
 - 2.2.1 รอเจาะเลือดนาน จำนวน 10 ครั้ง
 - 2.2.2 ผู้ป่วยโรคติดต่อ(นั่งรอด้านหลัง OPD) รอตรวจนาน จำนวน 1 ครั้ง
3. ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน 1 ครั้ง
 - 3.1 พฤติกรรมการใช้คำพูด จำนวน 1 ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ(การจัดซื้อจัดจ้าง)
ไม่พบข้อร้องเรียน

ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข
นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ	ระบบการนัดผู้รับบริการ	ปรับระบบการนัดผู้รับบริการคลินิกต่างๆเช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง
ความสะอาดและความพร้อมใช้ของห้องน้ำ	เนื่องจากการจ้างเหมาบริการทำความสะอาด การประเมินแม่บ้านทำความสะอาดในจุดบริการที่เป็นส่วนกลางยังไม่มีผู้ติดตามประเมินอย่างชัดเจน	ดำเนินการมอบหมายผู้รับผิดชอบกำกับแม่บ้านให้ชัดเจน และรายงานกรรมการตรวจรับทุกเดือน
เครื่องปรับอากาศห้องพิเศษไม่เย็น	1.อายุการใช้งานของเครื่องปรับอากาศนานกว่า 10 ปี 2.ไม่มีการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง	1.พิจารณาประเมินเครื่องปรับอากาศหากไม่สามารถซ่อมได้ให้ทำแผนซื้อทดแทน 2.ดำเนินการจัดทำแผนการบำรุงรักษาอย่างชัดเจนและมอบหมายผู้ติดตามกำกับให้ปฏิบัติตามแผน
ระบบคิวบริการทันตกรรม	โปรแกรมในการจองคิวเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ไม่สามารถพัฒนาให้ตอบสนองผู้รับบริการ	ดำเนินการจัดหาระบบการจองคิวทุกคลินิกบริการอยู่ในช่วงดำเนินการ
รอเจาะเลือดนาน	ระบบการนัดผู้รับบริการ	1.ปรับระบบการนัดผู้รับบริการคลินิกต่างๆเช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูงที่ต้องรับบริการเจาะเลือดในช่วงเช้า 8.00-10.00 น.ไม่เกิน 80 คนต่อวัน 2.เพิ่มเจ้าหน้าที่จากจุดบริการอื่นมาช่วยเมื่อมีผู้รับบริการจำนวนมากในช่วงเวลา 08.00-10.00 น.
ผู้ป่วยโรคติดต่อ(นั่งรอด้านหลัง OPD)	ช่องการสื่อสารกับผู้รับบริการน้อย ผู้รับบริการไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้	ปรับสถานที่ตรวจโรคติดต่อและมีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ชัดเจน
พฤติกรรมบริการ	1.ปฏิบัติงานด้วยความเคยชิน 2.ทักษะการสื่อสาร	จัดโครงการการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนโดยเฉพาะผู้ให้บริการด้านหน้า

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2566

เรื่อง	ตุลาคม (ครั้ง)	พฤศจิกายน (ครั้ง)	ธันวาคม (ครั้ง)	มกราคม (ครั้ง)	กุมภาพันธ์ (ครั้ง)	มีนาคม (ครั้ง)	เมษายน (ครั้ง)	พฤษภาคม (ครั้ง)	มิถุนายน (ครั้ง)	กรกฎาคม (ครั้ง)	สิงหาคม (ครั้ง)	กันยายน (ครั้ง)	รวม
ระบบคิวบริการ				1	3	1							5
พฤติกรรมการบริการ					1								1
อาคารสถานที่	1	1	2	1	2	3							10
บริการล่าช้า	1		1	1	2	6							11
รวม													27

ผู้รายงาน 

(นางกาญจน์ คำเพ็ญ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้ตรวจสอบ 

(นายวิจิตร ทรัพย์สูง)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

..... 

(นายสุวรรณ์ เจริญรุ่ง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (การจับซื้อจัดจ้าง) ปีงบประมาณ 2566

เรื่อง	ตุลาคม (ครึ่ง)	พฤศจิกายน (ครึ่ง)	ธันวาคม (ครึ่ง)	มกราคม (ครึ่ง)	กุมภาพันธ์ (ครึ่ง)	มีนาคม (ครึ่ง)	เมษายน (ครึ่ง)	พฤษภาคม (ครึ่ง)	มิถุนายน (ครึ่ง)	กรกฎาคม (ครึ่ง)	สิงหาคม (ครึ่ง)	กันยายน (ครึ่ง)	รวม
ราคาากลาง	0	0	0	0	0	0							0
คุณสมบัติเฉพาะ	0	0	0	0	0	0							0
การประกาศประกวดราคา	0	0	0	0	0	0							0
การประกาศผู้ชนะ	0	0	0	0	0	0							0
การตรวจรับพัสดุ	0	0	0	0	0	0							0
การจำหน่ายครุภัณฑ์	0	0	0	0	0	0							0
รวม													0

ผู้รายงาน 

(นางกาญจน์ คำเพ็ญ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้ตรวจสอบ 

(นายวิจิตรจันทร์จุลวงษ์)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

..... 

(นายสุวรรณ เพ็ชรรุ่ง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖