

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2566

| เรื่อง         | ตุลาคม<br>(ครั้ง) | พฤศจิกายน<br>(ครั้ง) | ธันวาคม<br>(ครั้ง) | มกราคม<br>(ครั้ง) | กุมภาพันธ์<br>(ครั้ง) | มีนาคม<br>(ครั้ง) | เมษายน<br>(ครั้ง) | พฤษภาคม<br>(ครั้ง) | มิถุนายน<br>(ครั้ง) | กรกฎาคม<br>(ครั้ง) | สิงหาคม<br>(ครั้ง) | กันยายน<br>(ครั้ง) | รวม |
|----------------|-------------------|----------------------|--------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|--------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-----|
| ระบบคิวบริการ  |                   |                      |                    | 1                 | 3                     | 1                 | 0                 | 0                  | 0                   | 2                  | 0                  |                    | 7   |
| พฤติกรรมบริการ |                   |                      |                    |                   | 1                     |                   | 0                 | 0                  | 0                   | 0                  | 1                  |                    | 2   |
| อาคารสถานที่   | 1                 | 1                    | 2                  | 1                 | 2                     | 3                 | 0                 | 0                  | 0                   | 0                  | 0                  |                    | 10  |
| บริการล่าช้า   | 1                 |                      | 1                  | 1                 | 2                     | 6                 | 1                 | 0                  | 0                   | 0                  | 0                  |                    | 12  |
|                |                   |                      |                    |                   |                       |                   |                   |                    |                     |                    |                    |                    |     |
| รวม            |                   |                      |                    |                   |                       |                   |                   |                    |                     |                    |                    |                    | 31  |

ผู้รายงาน .....

(นางกาญจน์ คำเพ็ญ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๔ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้ตรวจสอบ .....

(นายจักรินทร์จุลวงษ์)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงพยาบาล

วันที่ ๔ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖

.....

(นายสุวรรณ เพ็ชรรุ่ง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

6 กันยายน 2566



## สรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน เดือน1เมษายน – 31 สิงหาคม 2566

### สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่

รวมอุบัติการณ์ทั้งหมด 4 ครั้ง

1. ด้านระบบบริการ รวม 3 ครั้ง
  - 2.1 ระบบคิวบริการ ทันตกรรมจองคิวไม่ได้ จำนวน 1 ครั้ง
  - 2.2 บริการล่าช้า ระบบบริการผู้ป่วยนอก จำนวน 1 ครั้ง
  - 2.3 ระบบการส่งต่อการรักษานอกเครือข่ายบริการทันตกรรม จำนวน 1 ครั้ง
2. ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน 1 ครั้ง
  - 3.1 พฤติกรรมการใช้คำพูด จำนวน 1 ครั้ง

### สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ(การจัดซื้อจัดจ้าง)

ไม่พบข้อร้องเรียน

### การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข

| ปัญหา                                                   | วิเคราะห์สาเหตุ                                                                       | แนวทางการแก้ไข                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระบบคิวบริการ<br>ทันตกรรม                               | โปรแกรมในการจองคิวเป็น<br>โปรแกรมสำเร็จรูปที่ไม่สามารถ<br>พัฒนาให้ตอบสนองผู้รับบริการ | ดำเนินการจัดหาระบบการจองคิวทุกคลินิกบริการ<br>อยู่ในช่วงดำเนินการ<br>และเพิ่มบริการช่องทางด่วนสำหรับผู้สูงอายุและ<br>กรณีฉุกเฉินทางทันตกรรม                                                                  |
| ระบบบริการผู้ป่วยนอก<br>ล่าช้า                          | การให้ข้อมูลผู้รับบริการ                                                              | 1.แจ้งระยะเวลาการให้บริการกรณีที่ต้องเจาะเลือด<br>ก่อนพบแพทย์<br>2.ตอบกลับผู้รับบริการกรณีขอทราบเหตุผลในการ<br>รอนาน เนื่องจากผู้ป่วยรายนี้มีรายการตรวจเพิ่มจาก<br>ครั้งก่อนจึงเข้าใจว่าครั้งนี้บริการล่าช้า |
| พฤติกรรมบริการ                                          | 1.ปฏิบัติงานด้วยความเคยชิน<br>2.ทักษะการสื่อสาร                                       | จัดโครงการการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการโดย<br>กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนโดยเฉพาะผู้ให้บริการ<br>ด้านหน้า                                                                                                     |
| ระบบการส่งต่อการรักษา<br>นอกเครือข่ายบริการ<br>ทันตกรรม | การส่งต่อบริการนอกเครือข่าย                                                           | ส่งผลงานประกันสุขภาพเพื่อตรวจสอบสิทธิการ<br>รักษา และอธิบายแนวทางการส่งต่อก่อนส่งไปงาน<br>บริการ                                                                                                             |