

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ไตรมาสที่ ๔ รอบ ๖ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)
โรงพยาบาลบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างการดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ร้องเรียนการ ปฏิบัติงานหรือ การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ร้องเรียนการ การทุจริตและ การประพฤติ มิชอบ	ร้องเรียนการ ปฏิบัติงานหรือ การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ร้องเรียนการ การทุจริตและ การประพฤติ มิชอบ	ร้องเรียนการ ปฏิบัติงานหรือ การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ร้องเรียนการ การทุจริตและ การประพฤติ มิชอบ	ร้องเรียนการ ปฏิบัติงานหรือ การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ร้องเรียนการ การทุจริตและ การประพฤติ มิชอบ
เมษายน ๒๕๖๘	๔	-	๔	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๘	๓	-	๒	-	๑	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๘	๒	-	๒	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๘	๓	-	๑	-	๒	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๘	๕	-	๕	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๘	๒	-	๒	-	-	-	-	-
รวมเรื่องร้องเรียน ทั้งสิ้น	๑๙	-	๑๖	-	๓	-	-	-

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ที่	ข้อร้องเรียน	ช่องทางร้องเรียน	การดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	<u>ห้องบัตร</u> ๑.โทรศัพท์โทรไม่ติด ๒.เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์พูดจาไม่สุภาพ ๓.เจ้าหน้าที่หน้าห้อง ER ร้องตะโกนเสียงดัง ๔.ไม่มีเจ้าหน้าที่มาช่วยเหลือเนื่องจากคนไข้ ประคองตัวเองไม่ได้	รับเรื่องโดยตรงจาก ผู้ร้องเรียน	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนและไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหาแนว ทางแก้ไข	๑.มีการปรับปรุงระบบ โทรศัพท์ใหม่ ๒.เนื่องจากหน้าฉุกเฉินมี คนไข้รายอื่นที่มารับ บริการร่วมจึงทำให้ต้อง ใช้เสียงค่อนข้างดังในการ เรียกหาตัวผู้ป่วย	๑.จัดอบรมพฤติกรรม การให้บริการในภาพรวม ของโรงพยาบาล ๒.ให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุง ด้านการใช้น้ำเสียง วาจา ในการเรียกคนไข้
๒	<u>เวลแปล/พนักงานขับรถ</u> ๑.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยใช้วาจาที่ ไม่สุภาพกับผู้มารับบริการ	รับเรื่องโดยตรงจาก ผู้ร้องเรียน	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนและไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหาแนว ทางแก้ไข	๑.พฤติกรรมส่วนบุคคล ๒.ความเหนื่อยล้าจาก การทำงาน ทำให้ควบคุม อารมณ์ในการให้บริการ ไม่ดี	ปรับปรุงด้านการบริการ ได้ตักเตือนเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการที่เหมาะสม
๓	<u>แพทย์</u> ใช้คำพูดวาจาที่ไม่สุภาพกับผู้มารับบริการ	รับเรื่องโดยตรงจาก ผู้ร้องเรียน	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนและไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหาแนว ทางแก้ไข	๑.พฤติกรรมส่วนบุคคล ๒.ความเหนื่อยล้าจาก การทำงาน ทำให้ควบคุม อารมณ์ในการให้บริการ ไม่ดี	ปรับปรุงด้านการบริการ ได้ตักเตือนเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการที่เหมาะสม
๔	<u>จุดคัดกรองชั้น ๒</u> สื่อสารไม่ชัดเจน	รับเรื่องโดยตรงจาก ผู้ร้องเรียน	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนและไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหาแนว ทางแก้ไข	๑.มีการปรับปรุงระบบ การทำนัดของแพทย์ใหม่ ๒.สื่อสารทำความเข้าใจ ในวัน และเวลาของนัด ผู้ป่วย	๑.จัดอบรมพฤติกรรม การให้บริการในภาพรวม ของโรงพยาบาล

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่	ข้อร้องเรียน	ช่องทางร้องเรียน	การดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค
	ไม่มี			

(ลงชื่อ).....ปวีณา บุญเจือจันทร์.....ผู้รายงาน

(นางสาวปวีณา บุญเจือจันทร์)

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ รับเรื่องร้องเรียนและไต่ถามไถ่

(ลงชื่อ).....จิราพร พูลกลิ่น.....ผู้ตรวจสอบ

(นางสาวจิราพร พูลกลิ่น)

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ รับเรื่องร้องเรียนและไต่ถามไถ่