

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สรุปสถานการณ์ความเสี่ยงที่ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน							
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	2562		2563		2564		รวม
	ต.ค.-มี.ค.	เม.ษ.-ก.ย.	ต.ค.-มี.ค.	เม.ษ.-ก.ย.	ต.ค.-มี.ค.	เม.ษ.-ก.ย.	
1. ร้องด้วยตนเองที่กลุ่มการพยาบาล		2	2		2	3	9
2. ร้องโดยผ่านทาง สสจ.							
3. ร้องโดยผ่านทาง สปสช. (1330)				1			1
4. ร้องโดยงานประกันสังคม					1		1
5. ร้องโดยผ่านทางกระทรวงสาธารณสุข		1		1	1		3
6. ร้องโดยผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม						1	1
7. สื่อ/หนังสือพิมพ์/Facebook				1			1
8. โทรศัพท์					1	1	2
9. จดหมาย			2			1	3
10. อื่นๆ							
รวม		3	4	3	5	6	21

## ประเภทข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ที่ได้รับจากผู้รับบริการ

ประเภทข้อร้องเรียน	2562		2563		2564		รวม
	ต.ค.-มี.ค.	เม.ษ.-ก.ย.	ต.ค.-มี.ค.	เม.ษ.-ก.ย.	ต.ค.-มี.ค.	เม.ษ.-ก.ย.	
1. ระบบบริการของโรงพยาบาล							
1.1 ด้านการรักษาพยาบาล			2		2	4	8
1.2 ด้านงานสนับสนุน							
1.3 ด้านยา							
1.4 ด้านเอกสาร		1		1			2
1.5 ด้านระยะเวลาการคอยนาน				1			1
1.6 ด้านการอธิบายข้อมูลการรักษา/บริการ				1	1	1	3
2. พฤติกรรมบริการ							
2.1 แพทย์		2			2	1	5
2.2 พยาบาล		1		1	1		3
2.3 เภสัชกร				1			1
2.4 บุคลากรทางการสาธารณสุขอื่นๆ							
2.5 บุคลากรหน่วยสนับสนุนอื่นๆ						1	1
3. วินัยข้าราชการ การทุจริตและประพฤติมิชอบ							
4. งานด้านอำนวยความสะดวก							
4.1 เครื่องมือ/อุปกรณ์							
4.2 สถานที่			1				1
4.3 สิ่งแวดล้อม							
5. สิทธิ/สวัสดิการของบุคลากร			1				1
6. พ.ร.บ. สื่อสังคมออนไลน์							
7. อื่นๆ							
รวม		4	4	5	6	7	26

## การดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

### ๑. ด้านพฤติกรรมบริการ

- ๑.๑ ระดับหน่วยงาน หัวหน้าหน่วยงาน/หอผู้ป่วยทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการประเมิน นิเทศติดตามและหาแนวทางแก้ไขปัญหารวมกัน เช่น การจัดทำเอกสารชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ เพื่อสื่อสารให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจมากขึ้น
- ๑.๒ ในภาพรวมโรงพยาบาล มีการจัดอบรมพฤติกรรมบริการสุภาพเป็นเลิศ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติและพฤติกรรมบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ และชมรมจริยธรรมจัดบรรยายธรรม เพื่อส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม เพิ่มคุณค่า และความสุขในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

### ๒. ด้านระบบบริการ

- ๒.๑ ลดความแออัด และรอนาน
- ๒.๒ การให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้านต่าง ๆ เช่น สิทธิการไต่สวน

### ๓. ด้านสิ่งแวดล้อม

- ๓.๑ ที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการไม่เพียงพอ
- ๓.๒ ปรับปรุงห้องผู้รับบริการให้สะอาด ไม่มีกลิ่นรบกวน โดยกำหนดเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดรับผิดชอบและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสุ่มตรวจสอบทุกวัน