

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๖๖๖ – ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๖)

๑. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ต.ค.-๒๕๖๖	๕	๕	-	-
พ.ย.-๒๕๖๖	๒	๒	-	-
ธ.ค.-๒๕๖๖	๖	๖	-	-
ม.ค.-๒๕๖๗	๖	๖	-	-
ก.พ.-๒๕๖๗	๕	๕	-	-
มี.ค.-๒๕๖๗	๓	๒	๑	-
เม.ย.-๒๕๖๗				
พ.ค.-๒๕๖๗				
มิ.ย.-๒๕๖๗				
ก.ค.-๒๕๖๗				
ส.ค.-๒๕๖๗				
ก.ย.-๒๕๖๗				
รวม	๒๖	๒๕	๑	

๒. การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ประเด็นข้อร้องเรียน	แนวทางป้องกัน/แก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
พฤติกรรมบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแผนการอบรมพัฒนาบุคลากรและการให้บริการที่เป็นเลิศในบุคลากร - หัวหน้าหน่วยงานกำกับติดตามการพัฒนาบุคลากรในบุคลากรให้เกิดการบริการที่ดี การพุดจา สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 	ทีมพัฒนาบุคลากร (HRD)	
ระบบบริการที่ล่าช้า	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวนแนวทางการให้บริการ ลดขั้นตอน ชี้แจงแนวทางการให้บริการที่ชัดเจนกับผู้มารับบริการ - ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาร่วมในการจัดบริการ เช่น ระบบคิวการจองคิวก่อนเข้ารับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มงานการพยาบาล - กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ 	
ระบบสิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านระบบสาธารณูปโภค ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน แนวทางการซ่อมบำรุงให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ - การดูแลรักษาความสะอาดภายในบริเวณห้องพักผู้ป่วย อย่างสม่ำเสมอ 	กลุ่มงานบริหารทั่วไป	