

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ไตรมาสที่ ๔ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

๑. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

| เดือน      | จำนวนเรื่องร้องเรียน<br>(เรื่อง) | ดำเนินการแล้ว<br>(เรื่อง) | อยู่ระหว่างดำเนินการ<br>(เรื่อง) | ยังไม่ได้ดำเนินการ<br>(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                         | -                                | -                              |
| เม.ย.-๒๕๖๗ | ๕                                | ๔                         | ๑                                | -                              |
| พ.ค.-๒๕๖๗  | ๒                                | ๒                         | -                                | -                              |
| มิ.ย.-๒๕๖๗ | ๑                                | ๑                         | -                                | -                              |
| ก.ค.-๒๕๖๗  | ๓                                | ๓                         | -                                | -                              |
| ส.ค.-๒๕๖๗  | ๕                                | ๕                         | -                                | -                              |
| ก.ย.-๒๕๖๗  | -                                | -                         | -                                | -                              |
| รวม        | ๔๓                               | ๔๒                        | ๑                                | -                              |

๒. การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

| ประเด็นข้อ<br>ร้องเรียน                 | แนวทางป้องกัน/แก้ไข  | ผู้รับผิดชอบ  | หมายเหตุ |
|---|--|---|----------|
| พฤติกรรมการ<br>ให้บริการ                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการอบรมพัฒนาบุคลากรและการให้บริการที่เป็นเลิศในบุคลากร</li> <li>- หัวหน้าหน่วยงานกำกับติดตามการพัฒนาในบุคลากรให้เกิดการบริการที่ดี การพูดจา สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>                              | ทีมพัฒนา<br>บุคลากร<br>(HRD)                            |          |
| ระบบบริการที่<br>ล่าช้า                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทบทวนแนวทางการให้บริการ ลดขั้นตอน ชี้แจงแนวทางการให้บริการที่ชัดเจนกับผู้มารับบริการ</li> <li>- ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาร่วมในการจัดบริการ เช่น ระบบคิว การจองคิวก่อนเข้ารับบริการ</li> </ul> | - กลุ่มการ<br>พยาบาล<br>- กลุ่มงาน<br>ประกัน<br>สุขภาพฯ |          |
| ระบบ<br>สิ่งแวดล้อมใน<br>การดูแลผู้ป่วย | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านระบบสาธารณสุขโรค ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน แนวทางการซ่อมบำรุงให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ</li> <li>- การดูแลรักษาความสะอาดภายในบริเวณห้องพักผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>                     | กลุ่มงาน<br>บริหารทั่วไป                                |          |