





สรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน เดือนตุลาคม 2568 – มีนาคม 2569

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่  
รวมอุบัติการณ์ทั้งหมด 1 ครั้ง

1. ด้านระบบบริการ รวม 0 ครั้ง
  - 1.1 รอตรวจนาน จำนวน 0 ครั้ง
2. ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน 1 ครั้ง
  - 2.1 พฤติกรรมการใช้คำพูด จำนวน 1 ครั้ง

ญาติผู้รับบริการโทรไปแจ้งที่ สปสช.เขต 4 สระบุรี มารับบริการนอกเวลา ได้รับการรักษาตามระบบ แต่แจ้งว่าบุคลากรพูดจาไม่สุภาพ ทิ่มได้ทบทวนข้อเท็จจริงจากพนักงาน และแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ ไม่มีข้อร้องเรียนมาที่โรงพยาบาลบ้านนาข้า

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ(การจัดซื้อจัดจ้าง)  
ไม่พบข้อร้องเรียน

ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข
พฤติกรรมบริการ	<ul style="list-style-type: none"><li>- ทักษะการสื่อสาร</li><li>- การควบคุมอารมณ์</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- แผนจัดอบรมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรให้บริการบุคลากรด้านหน้า</li><li>- ปรับปรุงระบบการปฐมนิเทศบุคลากรกรณีปฏิบัติงานใหม่</li><li>- การทบทวนข้อเท็จจริงพนักงาน</li><li>- แจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ</li><li>- ติดตามประเมินการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ</li><li>- รายงานระบบความเสี่ยง แก้ไขเชิงระบบ</li><li>- ปัญหาสามารถยุติได้ไม่เกิดข้อขัดแย้ง</li></ul>