



สรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน เดือนตุลาคม 2568 – สิงหาคม 2569

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ(การจัดซื้อจัดจ้าง)

ไม่พบข้อร้องเรียน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่
รวมอุบัติการณ์ทั้งหมด 3 ครั้ง

1. ด้านระบบบริการ รวม 1 ครั้ง

1.1 บริการล่าช้า รอานานจำนวน 1 ครั้ง ผู้รับบริการแจ้งข้อมูลรอนาน และให้ไปตรวจหลายจุด ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน

2. ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน 2 ครั้ง

2.1 พฤติกรรมการใช้คำพูด จำนวน 2 ครั้ง

ประเด็นที่ 1 ญาติผู้รับบริการโทรไปแจ้งที่ สปสช.เขต 4 สระบุรี มารับบริการนอกเวลา ได้รับการรักษาตามระบบ แจ้งว่าบุคลากรพูดจาไม่สุภาพ ทิ่มได้ทิ่มทวนข้อเท็จจริงจากหน้างาน และแจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ ไม่มีข้อร้องเรียนมาที่ โรงพยาบาลบ้านนาข้า

ประเด็นที่ 2 เจ้าหน้าที่พูดไม่มีหางเสียง เสียงดัง ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน

ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข
พฤติกรรมบริการ	- ทักชะการสื่อสาร - การควบคุมอารมณ์	- แผนจัดอบรมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการให้บริการบุคลากรด้านหน้า - ปรับปรุงระบบการปฐมนิเทศบุคลากรกรณีปฏิบัติงานใหม่ และจัดอบรมฟื้นฟูด้านพฤติกรรมบริการประจำปีงบประมาณ - การทบทวนข้อเท็จจริงหน้างาน - แจ้งผู้เกี่ยวข้องรับทราบ - ติดตามประเมินการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ - รายงานระบบความเสี่ยง แก้ไขเชิงระบบ - ปัญหาสามารถยุติได้ไม่เกิดข้อขัดแย้ง
ด้านระบบบริการ รอนาน บริการล่าช้า	- การแจ้งข้อมูล ระบบการสื่อสาร	- แจ้งข้อมูลการให้บริการแก่ผู้รับบริการ กำหนดเป็นระยะ หรือกรณีมีเหตุฉุกเฉินให้แจ้งข้อมูลทุกครั้ง - แผนการแจ้งข้อมูล โดยการแจ้งสถานะผู้ป่วยหน้าห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โดยการสื่อสารเป็นระบบดิจิทัล

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรื่อง	ตุลาคม (ครั้ง)	พฤศจิกายน (ครั้ง)	ธันวาคม (ครั้ง)	มกราคม (ครั้ง)	กุมภาพันธ์ (ครั้ง)	มีนาคม (ครั้ง)	เมษายน (ครั้ง)	พฤษภาคม (ครั้ง)	มิถุนายน (ครั้ง)	กรกฎาคม (ครั้ง)	สิงหาคม (ครั้ง)	กันยายน (ครั้ง)	รวม
บริการล่าช้า รอนาน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๐		๑
พฤติกรรมบริการ	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๐		๒
รวม													๓

ผู้รายงาน.....*อรุณศรี*.....
 (นางอรุณญา ศรีเสน)
 พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
 แทน หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์
 วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๙

ผู้ตรวจสอบ.....*✓*.....
 (นายธำพรณ์ พรประภาศักดิ์)
 นายแพทย์ชำนาญการ
 รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา
 วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๙