



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.(๐๓๔) ๖๗๒๖๑๒-๕ ต่อ ๑๔๑

ที่ กจ ๐๐๓๓.๓๐๑ /๒๕๕

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย

กลุ่มงานบริหาร โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖) โดยได้รับเรื่อง รวมจำนวน ๔ เรื่อง เรื่องพร้อมนี้ได้แนบรายงานผลไตรมาสที่ ๒ มาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติเพื่อนำเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นางสาวชฎาพร หิริโสภาพร)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ/อนุมัติ

(นายประวัตติ กิจธรรมกุลนิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยกระเจาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย

รายงานการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย ไตรมาสที่ 1-2 ปีงบประมาณ 2566

ลำดับที่	วันที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน(โดยย่อ)	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง		
					ภายใน 30 วัน	เกิน 30 วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ
1	10-ต.ค.-65	ผู้รับบริการแจ้งว่าอาหารน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	จดหมายร้องเรียน	ดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการอาหาร ให้เพิ่มปริมาณอาหารให้เพียงพอ และให้นักโภชนาการกำกับติดตาม	√		
2	15-ต.ค.-65	ผู้รับบริการแจ้งว่าอาหารมรสจัดเกินไป ผู้รับบริการบางรายรับประทานไม่ได้	จดหมายร้องเรียน	ดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการอาหาร และให้นักโภชนาการกำกับติดตาม อย่างใกล้ชิด	√		
3	17-พ.ย.-65	ผู้รับบริการแจ้งว่าอาหารของห้องพิเศษไม่เหมาะสม	จดหมายร้องเรียน	ดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการอาหาร และให้นักโภชนาการกำกับติดตาม อย่างใกล้ชิด	√		
4	21-พ.ย.-65	ผู้รับบริการร้องเรียนระบบบริการ รอพบแพทย์นานกว่าปกติ	ทางเพจ FB โรงพยาบาล	ชี้แจงหน้าเพจ FB โรงพยาบาล ปรับกระบวนการให้บริการ และดำเนินการโดยคณะกรรมการ โกล่เกลี่ย	√		

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

จากเรื่องร้องเรียน ที่เกิดความเสี่ยง และเกิดความเสียหายแก่ผู้มารับบริการ ได้นำเข้าคณะกรรมการความเสี่ยง ทบทวนจึงมีแนวทางแก้ไข คือ

1. เน้นย้ำให้นักโภชนาการกำกับติดตาม ดูแล อาหารให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
2. วางระบบการให้บริการ ลดระยะเวลารอคอยของผู้มารับบริการ และสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบในบางกรณีที่อาจทำให้ผู้รับบริการต้องรอนาน

