



## บันทึกข้อความ

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

ที่ กจ ๐๐๓๓.๓๐๑ /๑๐๐๑

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย

กลุ่มงานบริหาร โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) โดยได้รับเรื่อง รวมจำนวน ๑๖ เรื่อง เรื่องพร้อมนี้ได้แนบรายงานผลไตรมาสที่ ๔ มาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติเพื่อนำเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นางสาวชฎาพร หิริโสภาพร)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ/อนุมัติ

(นายซัช จันทรชำ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย

รายงานการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย ไตรมาสที่ 1-4 ปีงบประมาณ 2566

ลำดับที่	วันที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน(โดยย่อ)	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีข้อมูลผู้ร้อง		
					ภายใน 30 วัน	เกิน 30 วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ
1	10-ต.ค.-65	ผู้รับบริการแจ้งว่าอาหารน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	จดหมายร้องเรียน	ดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการอาหาร ให้เพิ่มปริมาณอาหารให้เพียงพอ และให้นักโภชนาการกำกับติดตาม	√		
2	15-ต.ค.-65	ผู้รับบริการแจ้งว่าอาหารมรสจัด เกินไป ผู้รับบริการบางรายรับ ประทานไม่ได้	จดหมายร้องเรียน	ดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการอาหาร และให้นักโภชนาการกำกับติดตาม อย่างใกล้ชิด	√		
3	17-พ.ย.-65	ผู้รับบริการแจ้งว่าอาหาร ของห้องพิเศษไม่เหมาะสม	จดหมายร้องเรียน	ดำเนินการแจ้งผู้ประกอบการอาหาร และให้นักโภชนาการกำกับติดตาม อย่างใกล้ชิด	√		
4	21-พ.ย.-65	ผู้รับบริการร้องเรียนระบบบริการ รอพบแพทย์นานกว่าปกติ	ทางเพจ FB โรงพยาบาล	ชี้แจงหน้าเพจ FB โรงพยาบาล ปรับกระบวนการให้บริการ และดำเนินการโดยคณะกรรมการ ใกล้เคียง	√		
5	10-ม.ค.-66	ผู้รับบริการร้องเรียนระบบบริการ รอพบแพทย์นานกว่าปกติ	จดหมายร้องเรียน	ชี้แจงหน้าเหตุผลกับผู้รับบริการ ปรับกระบวนการให้บริการ และดำเนินการโดยคณะกรรมการ ใกล้เคียง	√		
6	23-ม.ค.-66	ผู้รับบริการร้องเรียนระบบบริการ รอพบแพทย์นานกว่าปกติ	จดหมายร้องเรียน	ชี้แจงหน้าเหตุผลกับผู้รับบริการ ปรับกระบวนการให้บริการ	√		

รายงานการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย ไตรมาสที่ 1-4 ปีงบประมาณ 2566

ลำดับที่	วันที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน(โดยย่อ)	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีข้อมูลผู้ร้อง		
					ภายใน 30 วัน	เกิน 30 วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ
				และดำเนินการโดยคณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย			
7	13-ก.พ.-66	ผู้รับบริการร้องเรียนระบบบริการ รพพบแพทย์นานกว่าปกติ	ทางเพจ FB โรงพยาบาล	ชี้แจงหน้าเพจ FB โรงพยาบาล ปรับกระบวนการให้บริการ และดำเนินการโดยคณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย	√		
8	15-มี.ค.-66	ผู้รับบริการร้องเรียนระบบบริการ รพพบแพทย์นานกว่าปกติ	จดหมายร้องเรียน	ชี้แจงหน้าเหตุผลกับผู้รับบริการ ปรับกระบวนการให้บริการ และดำเนินการโดยคณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย	√		
9	8-เม.ย.-66	ผู้รับบริการร้องเรียนระบบบริการ รพพบแพทย์นานกว่าปกติ	ทางเพจ FB โรงพยาบาล	ชี้แจงหน้าเพจ FB โรงพยาบาล ปรับกระบวนการให้บริการ และดำเนินการโดยคณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย	√		
10	19-พ.ค.-66	ผู้รับบริการร้องเรียนระบบบริการ ไม่พอใจการรักษา	จดหมายร้องเรียน	ชี้แจงหน้าเหตุผลกับผู้รับบริการ ปรับกระบวนการให้บริการ และดำเนินการโดยคณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย	√		
11	3-มิ.ย.-66	ผู้รับบริการร้องเรียนพฤติกรรมบริการ	จดหมายร้องเรียน	ชี้แจงหน้าเหตุผลกับผู้รับบริการ	√		

รายงานการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย ไตรมาสที่ 1-4 ปีงบประมาณ 2566

ลำดับที่	วันที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน(โดยย่อ)	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีข้อมูลผู้ร้อง		
					ภายใน 30 วัน	เกิน 30 วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ
		เรื่องการสื่อสารของแพทย์		ปรับกระบวนการให้บริการ และดำเนินการโดยคณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย			
12	12-มิ.ย.-66	ผู้รับบริการร้องเรียนระบบบริการ รพพบแพทย์นานกว่าปกติ	จดหมายร้องเรียน	ชี้แจงหน้าเหตุผลกับผู้รับบริการ ปรับกระบวนการให้บริการ และดำเนินการโดยคณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย	√		
13	2-ก.ค.-66	ผู้รับบริการร้องเรียนระบบบริการ รพพบแพทย์นานกว่าปกติ	จดหมายร้องเรียน	ชี้แจงหน้าเหตุผลกับผู้รับบริการ ปรับกระบวนการให้บริการ และดำเนินการโดยคณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย	√		
14	21-ส.ค.-66	ผู้รับบริการร้องเรียนพฤติกรรมบริการ เรื่องการสื่อสารของแพทย์	จดหมายร้องเรียน	ชี้แจงหน้าเหตุผลกับผู้รับบริการ ปรับกระบวนการให้บริการ และดำเนินการโดยคณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย	√		
15	1-ก.ย.-66	ผู้รับบริการร้องเรียนระบบบริการ รพพบแพทย์นานกว่าปกติ	จดหมายร้องเรียน	ชี้แจงหน้าเหตุผลกับผู้รับบริการ ปรับกระบวนการให้บริการ และดำเนินการโดยคณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย	√		

รายงานการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย ไตรมาสที่ 1-4 ปีงบประมาณ 2566

ลำดับที่	วันที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน(โดยย่อ)	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ/แก้ไข	การตอบกลับกรณีข้อมูลผู้ร้อง		
					ภายใน 30 วัน	เกิน 30 วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ
16	12-ก.ย.-66	ผู้รับบริการร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่ตักผู้ป่วยในเรื่องการพูด	จดหมายร้องเรียน	ชี้แจงให้ผู้รับบริการเข้าใจ ปรับกระบวนการให้บริการ และดำเนินการโดยคณะกรรมการ ไกล่เกลี่ย	√		

**การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข**

จากเรื่องร้องเรียน ที่เกิดความเสียง และเกิดความเสียหายแก่ผู้มารับบริการ ได้นำเข้าคณะกรรมการความเสี่ยง ทบทวนจึงมีแนวทางแก้ไข คือ

1. เน้นย้ำให้นักโภชนาการกับติดตาม ดูแล อาหารให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
2. วางระบบการให้บริการ ลดระยะเวลารอคอยของผู้มารับบริการ และสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบในบางกรณีที่อาจทำให้ผู้รับบริการต้องรอนาน
3. เน้นย้ำเรื่องการสื่อสารให้ผู้มารับบริการทราบว่าเพราะเหตุใดถึงรอนาน