



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ขย. 0033.301 / 11899 วันที่ 18 ธันวาคม 2567

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลเนินสง่า ประจำปีงบประมาณ 2567 รอบ 12 เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 41 กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้อง พิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งบุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบ เครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น นั้น

เพื่อให้เป็นตามข้อกำหนดข้างต้น โรงพยาบาลเนินสง่าได้จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องการ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลเนินสง่า ประจำปีงบประมาณ 2567 รอบ 12 เดือน เพื่อพิจารณาสั่งการ และแจ้งบุคลากรผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุมัติให้นำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลเนินสง่า ประจำปีงบประมาณ 2567 รอบ 12 เดือน ขึ้นไปเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

ลงชื่อ.....

(นายอภิรักษ์ ปราบวงศ์สา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ลงชื่อ.....

(นางสาวชวณี สิ้นธวงศานนท์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

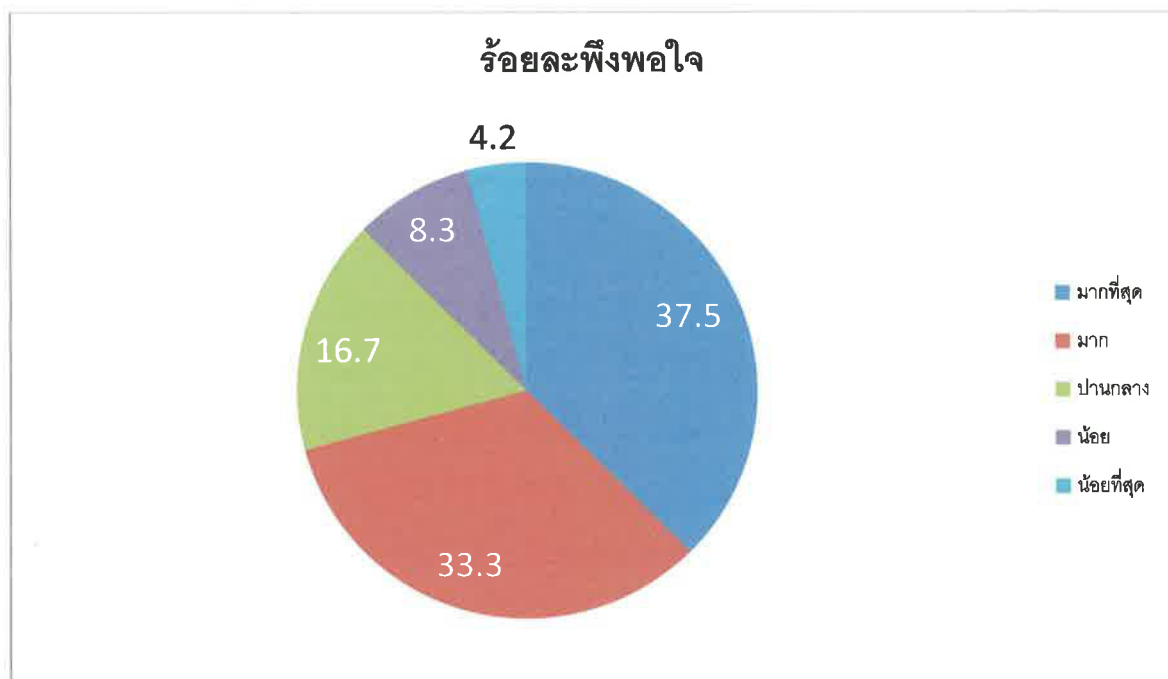
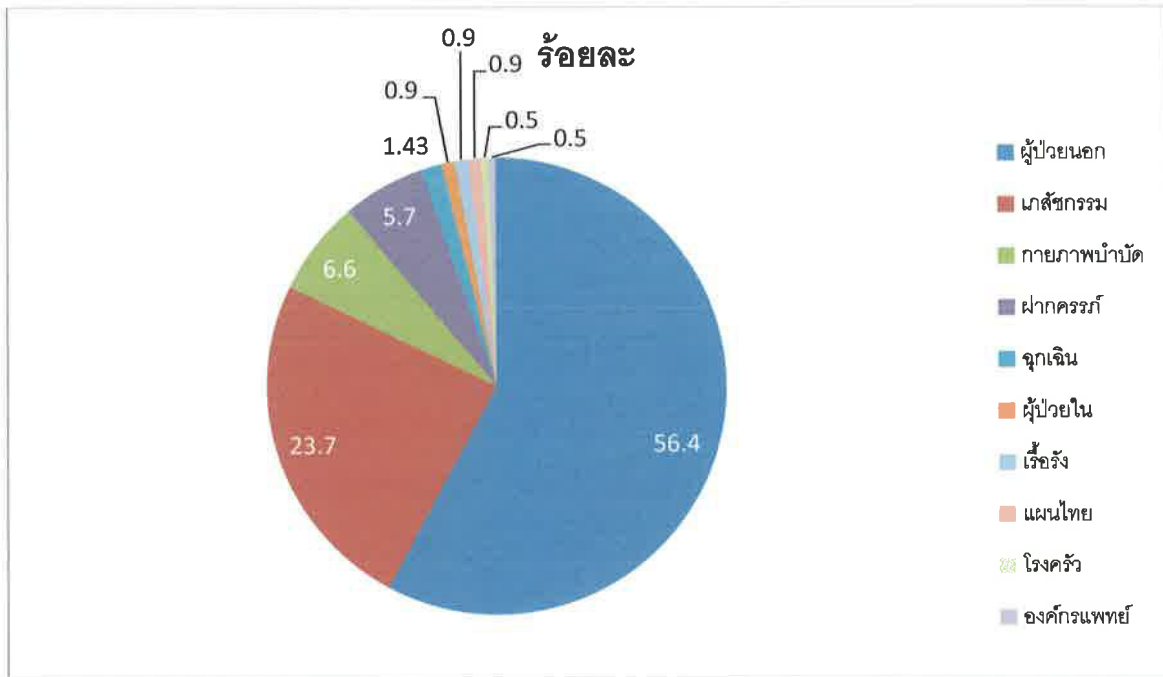
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

ทะเบียนควบคุมอุบัติการณ์หน่วยงาน.....เดือน....ตุลาคม 2566-กันยายน 2567.....

ที่	หัวข้อ	จำนวน ครั้ง	ระดับความแรง			แก้ไข		สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
			น้อย	ปานกลาง	มาก	ได้	ไม่ได้		
1	พฤติกรรมของบุคลากรต่อผู้มารับบริการ	8		/		8		ได้รับคำแนะนำจากแบบประเมินความพึงพอใจทางQRcode ในเรื่องคำพูด วาจา ของเจ้าหน้าที่ไม่ไพเราะ	แจ้งเจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้องแก้ไขปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ตักเตือนเป็นรายบุคคล ปรับย้ายจุดบริการ จัดอบรมธรรมะพาสุขใจในการดำเนินชีวิต
2	ขั้นตอนการให้บริการภายในโรงพยาบาล	2		/		2		ได้รับแจ้งว่าจุดบริการเจาะเลือด สับสนสถานที่บริการ	จัดทำตัววิ่งประชาสัมพันธ์ทางจอโทรทัศน์ ขณะผู้ป่วยรอตรวจ ชี้แจงขั้นตอน ตัววิ่ง จัดให้มีระบบ smart OPD เพื่อให้มีความไหลลื่น พร้อมกับมีพยาบาลและพี่ช่วยเหลือคนไข้มารับบริการที่ด้านหน้า
	รอพบแพทย์	4		/			4	รอตรวจที่จุดบริการผู้ป่วยนอกใช้เวลานาน	เนื่องจากมีแพทย์ 3 คน วนเวียนตรวจผู้ป่วยใน และห้องฉุกเฉินต้องรอแพทย์ บางครั้งแพทย์ลาแก้ไขคดขยี้แจ้งผู้มารับบริการทราบเป็นระยะตามตัววิ่ง
3	จริยธรรมบุคลากร	1			/	1		พนักงานขับรถส่งผู้ป่วย ambulance ผ่าไฟแดงชนกับรถจักรยานยนต์ เป็นเหตุให้มีผู้บาดเจ็บ	สอบสวน ตักเตือนและลงโทษพักงาน ติดตามพฤติกรรม ประกาศนโยบายที่ชัดเจน เค็ดขาด
4	สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ในโรงพยาบาล ถนน ต้นไม้	1	/			1		ไฟฟ้าไม่สว่างบริเวณที่สนามจอดรถ น้ำรั่วบริเวณเพดานห้อง ER WARD	เพิ่มหลอด ดวงไฟให้มากขึ้น จัดทำหลังคาโคมครอบ
5	สาธารณูปโภค น้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์	0							
6	ระบบสารสนเทศ	1		/		1		ผู้ป่วยลงสื่อonline แจ้งไม่พึงพอใจในการทำงานของจนท.	ประสานข้อมูลพูดคุยสอบถามผู้มารับบริการทำความเข้าใจว่าเป็นแนวปฏิบัติของการบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจ จากผู้มารับบริการ โรงพยาบาลเนินสง่า
ปี 2567

หน่วยที่ทำแบบประเมิน



คำแนะนำ/ชมเชย ทั้งหมด 51 ครั้ง

ประเภทคำชื่นชม ยินดี 13 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.49

ประเภทข้อเสนอแนะ อยากได้รับบริการที่รวดเร็ว 15 ครั้ง ร้อยละ 29.41

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกทางวาจาไม่ไพเราะ 5 ครั้ง ร้อยละ 9.80

แนะนำอื่นๆ 18 รายการ