



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลอุทัยธานี อ.เมือง จ.อุทัยธานี ๖๑๐๐๐  
ที่ อน ๐๐๓๓.๒๐๔.๔/ ๐๗๖ วันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุทัยธานี

ตามที่ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป พร้อมทั้งสรุปผลวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขการดำเนินงานและการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามตัวชี้วัดที่ ๔๔ ร้อยละหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้นำหลักการประเมินของสำนักงาน ป.ป.ช. มาประยุกต์ใช้ในการประเมิน กำหนดให้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence - based Integrity and Transparency Assessment (EBIT) ให้มีการรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ในการนี้ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน จึงจัดทำรายงานผลสรุปการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ต.ค.๒๕๖๕-มิ.ย. ๒๕๖๖) ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

อำนาจ สุรินทร์

(นายอำนาจ สุรินทร์)

ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คุณภาพและความปลอดภัย  
โรงพยาบาลอุทัยธานี

(นายเกรียงศักดิ์ คำอิม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุทัยธานี

สรุปการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุทัยธานี ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เดือน	จำนวน ข้อ ร้องเรียน	พฤติกรรมบริการ									บริการ ล่าช้า	สิ่ง แฉดล้ดม	ระบบ บริการ	สิ่ง อำนวย ควม สะดวก
		แพทย	เภสัชกร	พยบดล	พนง. ช่วยเหลือ คนใช้	พนักงน เปล	พนง. ประจ่ำ ตึก	รปล.	การเงน	ห้อง บ้ตร				
ต.ค. ๒๕๖๕	๒						๑	๑						
พ.ย. ๒๕๖๕	๑				๑									
ธ.ค. ๒๕๖๕	๔										๔			
ม.ค. ๒๕๖๖	๘			๒		๑					๑	๑	๒	๑
ก.พ. ๒๕๖๖	๒								๑				๑	
มี.ค. ๒๕๖๖	๖			๑				๑					๔	
เม.ย. ๒๕๖๖	๖			๑		๑					๑		๓	
พ.ค. ๒๕๖๖	๕	๒			๑			๑					๑	
มิ.ย. ๒๕๖๖	๒									๑				๑
ก.ค. ๒๕๖๖	๒	๑											๑	
ส.ค. ๒๕๖๖														
ก.ย. ๒๕๖๖														
รวม	๓๘	๓		๔	๒	๒	๑	๓	๑	๑	๖	๑	๑๒	๒

จากผลการรับเรื่องร้องเรียน ปี ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕-กรกฎาคม ๒๕๖๖) จำนวน ๓๘ เรื่อง

๑. พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานประจำตึก พนักงานเปล จนท.การเงิน และ รพภ.	จำนวน ๑๗ ครั้ง
๒. ระบบบริการ ระบบคิว	จำนวน ๑๒ ครั้ง
๓. ระยะเวลารอคอย ล่าช้า	จำนวน ๖ ครั้ง
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน ๒ ครั้ง
๕. สิ่งแวดล้อม	จำนวน ๑ ครั้ง

การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนผู้ ดำเนินการดังนี้

๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข และกำกับติดตาม รายงานผลการ  
ดำเนินการ
๒. จัดอบรมบุคลากรด้านพฤติกรรมบริการและมีการนิเทศกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง
๓. การพัฒนาระบบบริการ แก้ไขปัญหาเรื่องระยะเวลาในการรอคอย ระบบคิว การลงทะเบียนจองคิวตรวจ  
ล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ เพื่อลดความแออัด
๔. การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
๕. มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบพื้นที่รับผิดชอบทำความสะอาดที่ชัดเจน เพิ่มความถี่ในการทำความสะอาด  
นำกระบวนการ ๕ ส. มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและการตรวจสอบเป็นประจำ

