

สรุปการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลอุทัยธานี ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เดือน	จำนวน ข้อ ร้องเรียน	พฤติกรรมบริการ									บริการ ล่าช้า	สิ่ง แฉดล้ดม	ระบบ บริการ	สิ่ง อำนวด 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	
ธ.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