



## ผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

แม้ว่า ในปี ๒๕๖๕ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ จะไม่มีข้อร้องเรียนทั้งเรื่องทั่วไปและเรื่องการทุจริต แต่โรงพยาบาลตะโหนดมีการดำเนินงานเฝ้าระวังการป้องกันข้อร้องเรียน โดยมีการรับข้อเสนอแนะและข้อคิดจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านตู้แสดงความคิดเห็นที่มีอยู่จำนวน ๖ จุด ที่ครอบคลุมพื้นที่จัดบริการในโรงพยาบาล โดยมีการติดตั้งไว้ ประกอบด้วย ๑. หน้าแผนกผู้ป่วยนอก ๒. หน้าแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ๓. หน้าห้องจ่ายยา ๔. หน้าคลินิกโรคเรื้อรัง ๕. หน้าคลินิก เวชปฏิบัติและครอบครัว และ ๖. หน้าแผนกผู้ป่วยใน

โดยตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการ จำนวน ๘ รายการ ประกอบด้วย

- |                                              |                |
|----------------------------------------------|----------------|
| ๑. การสื่อสารขั้นตอนการรับบริการที่ไม่ชัดเจน | จำนวน ๓ รายการ |
| ๒. การพูดจาที่ไม่ไพเราะในการให้บริการ        | จำนวน ๒ รายการ |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการยาวนาน ล่าช้า          | จำนวน ๕ รายการ |

ซึ่งได้มีการนำข้อมูลคืนกลับให้กับจุดบริการในการรับรู้และดำเนินการจัดการป้องกันความเสี่ยง และพัฒนาการดำเนินงานตามข้อคิดเห็น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดบริการของโรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำข้อมูลรายงานผลการดำเนินโครงการฯ เผยแพร่ใน  
เว็บไซต์หน่วยงาน

(นางวันดี ชนะสิทธิ์)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต

(นายวิชัย สว่างวัน)  
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชัยสน รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตะโหนด