



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพบริการ

ที่ พจ 0032.301.๓/ 4๐

วันที่ 1 ตุลาคม 2564

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ปี 2564

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังทรายพูน

ทีมรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยโดยสันติวิธี ขอสรุปลผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลวังทรายพูน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564 ไม่พบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และยังไม่พบข้อร้องเรียน เรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรณีความคิดเห็นและคำแนะนำ และจากแบบสำรวจความพึงพอใจ (Scan QR code) จำนวน 1 ใบ แบ่งเป็นด้านระบบบริการและ ด้านพฤติกรรมบริการ (ตามเอกสารแนบท้าย) โดยหลังจากได้ใบแสดงความคิดเห็นและคำแนะนำ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการทบทวนและวางระบบดังนี้

1. ระบบบริการ
  - 1.1 การบันทึกข้อมูลการซักประวัติในโปรแกรม HosXP
  - 1.2 ระบบการประสานผู้ป่วยระหว่างรอตตรวจ
2. มาตรฐานบริการ
  - 2.1 ทบทวนแนวทางการซักประวัติ การประเมินอาการเบื้องต้น
3. พฤติกรรมบริการ
  - 3.1 นำไปทบทวนในหน่วยงานที่ได้รับการระบุ
  - 3.2 ทบทวนการสื่อสารและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ การจัดอบรมวินัย คุณธรรมและจริยธรรมในบุคลากรใหม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงานต่อไป

(นางสายชล พรหมมาวัน)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายประทีป จันทรสิงห์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังทรายพูน

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน  
การรับความคิดเห็นและคำแนะนำ  
ประจำปี งบประมาณ 2564  
(1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564)

โรงพยาบาลวังทรายพูน

โดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลวังทรายพูน

รายงานการรับเรื่องร้องเรียน

ปีงบประมาณ	จำนวน ทั้งหมด (ครึ่ง)	ช่องทางกำรับเรื่องร้องเรียน						จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ สามารถยุติเรื่องได้
		บุคคล	โทรศัพท์	หนังสือ/ จดหมาย	โทรสาร	Web Page	Face book	
ปี 2560	0	0	0	0	0	0		
ปี 2561	0	0	0	0	0	0		
ปี 2562	2	2	0	0	0	0	2 เรื่อง	
ปี 2563	0	0	0	0	0	0		
ปี 2564	0	0	0	0	0	0		
รวม	2	2	0	0	0	0	2 เรื่อง	

การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน

ปีงบประมาณ	จำนวน ทั้งหมด (ครึ่ง)	การบริการ(เรื่อง)				เรื่องทั่วไป				การทุจริตและประพฤติมิชอบ		
		พฤติกรรม บริการ	ระบบ บริการ	มาตรฐาน บริการ	อาคาร สถานที่	ความสะอาด	ด้านอื่น ๆ	การจัดการ จัดการ	วินัย ข้าราชการ	ค่าตอบแทน	ความขัดแย้ง	
ปี 2560	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ปี 2561	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ปี 2562	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
ปี 2563	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ปี 2564	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
รวม	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	

รายงานใบรับความพึงพอใจและคำแนะนำ โรงพยาบาลวังทรายพูน

(ได้รับใบแสดงความพึงพอใจและการ Scan QR code)

ปีงบประมาณ	จำนวนทั้งหมด (ใบ)	การใช้บริการทั่วไป					
		พฤติกรรมการบริการ	ระบบบริการ	มาตรฐานบริการ	อาคารสถานที่	ความสะดวก	ด้านอื่นๆ
ปี 2560	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ปี 2561	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ปี 2562	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
ปี 2563	10	1	1	0	1	1	0
ปี 2564	10	1	1	1	0	0	0
รวม	20	2	2	1	1	1	0

ผลการพัฒนาหลังการทบทวนข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะปี 2564

1.ระบบบริการ

1.1 การบันทึกข้อมูลการซักประวัติใน HosXP

1.2 ระบบการประสานผู้ป่วยระหว่างรอตตรวจ

2. มาตรฐานบริการ

2.1 ทบทวนแนวทาง การซักประวัติ การประเมินอาการเบื้องต้น

3. พฤติกรรมบริการ

3.1 นำไปทบทวนในหน่วยงานที่ได้รับการระบุ

3.2 ทบทวนการสื่อสารและพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ การจัดอบรมวินัย คุณธรรมและจริยธรรมในบุคลากรใหม่