

รายงานสรุป

ผลข้อร้องเรียนปี 2561

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

○ รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ปี 2561

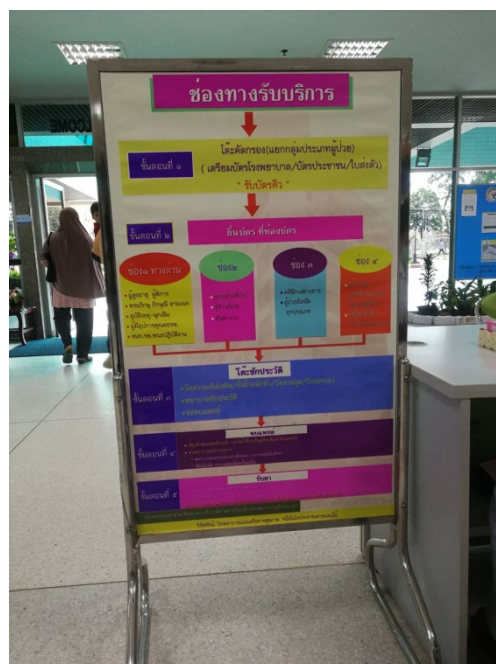
1. ระบบการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
- การรับคิวไม่เป็นระเบียบ ลัดคิว รอคิวนาน - ขั้นตอนการให้บริการสับสน	5

การปรับปรุง

- ☐ จัดระบบคิวการตรวจ ตามคลินิกเฉพาะทาง เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ
- ☐ ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยจัดระบบคิว
- ☐ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการใช้บริการของโรงพยาบาลและเรื่องการรับคิว คนละ 1 คิว ตามลำดับ
- ☐ ให้บริการนัด/เลื่อนนัดทางอิเล็กทรอนิกส์
- ☐ เปิดให้บริการคลินิกนอกเวลา 17.00-20.00 น. ทุกวัน





2. พฤติกรรมการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
- ไม่ตอบคำถามผู้ป่วย - พูดจาไม่ดี ไม่สุภาพ - แสดงกริยาทำทางไม่เหมาะสม	4

การปรับปรุง

- ☐ มีทีมปรับปรุงตรวจสอบระบบการให้บริการ และพฤติกรรมการให้บริการ โดยทีมบริการด้านหน้า
- ☐ อบรมจริยธรรมแก่เจ้าหน้าที่ในงานประชุมวิชาการของโรงพยาบาล
- ☐ สนับสนุนให้รางวัลเจ้าหน้าที่ดีเด่นด้านต่างๆ เพื่อตัวอย่าง
- ☐ มีเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์คอยต้อนรับ อำนวยความสะดวก และออกสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน



3. สิ่งแวดล้อม

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
-อยากให้แก้ปัญหาที่จอดรถ	1

การปรับปรุง

- ☐ จัดให้ รพภ.อำนวยความสะดวกการจราจรและที่จอดรถบริเวณหน้าโรงพยาบาล ในช่วงเช้า เวลา 07.00-10.00 น. ทุกวัน

4. ข้อเสนอแนะ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
-อยากให้ผู้รับบริการที่ไอจาม ใส่หน้ากาก	1

การปรับปรุง

- ☐ ขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามแนวทางเรื่องการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค อย่างเคร่งครัด
- ☐ พยาบาลคัดกรองแจกหน้ากากอนามัยผู้ป่วยที่ ไอ จาม

5. ชมเชย

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
-ชื่นชมการทำงานแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่	3

การปรับปรุง

- ☐ ติดตามประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นตัวอย่างแก่เจ้าหน้าที่อื่นและเผยแพร่แก่ประชาชนทั่วไป

○ รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ปี 2561

- ไม่พบการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

การดำเนินงานเชิงป้องกัน

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย ได้นำเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เข้าในการประชุมคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยมติที่ประชุมให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างเพิ่มเติมทางเว็บไซต์ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและประชาชนเข้าถึงได้