

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ปีงบประมาณ 2569 (ตุลาคม 2568 – กุมภาพันธ์ 2569 )  
โรงพยาบาลเนินสง่า อ.เนินสง่า จ.ชัยภูมิ

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลเนินสง่า  
หัวข้อ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล

เรื่องที่ 1 พฤติกรรมของบุคลากรต่อผู้มารับบริการ

สาเหตุ ได้รับคำแนะนำจากใบเสนอแนะ และfacebook ของโรงพยาบาลในเรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน จำนวน 3 ครั้ง จุดผู้ป่วยในจำนวน 1 ครั้ง ทำความเข้าใจกับผู้ป่วยเป็นข้อผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ หัวหน้าเวรให้ระบุ เขียนข้อติงป้ายระบุผู้ป่วยตามแนวทาง

แนวทางแก้ไข แจ้งเจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้องแก้ไขปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ตักเตือนเป็นรายบุคคล ปรับย้ายจุดบริการ จัดอบรมธรรมะพาสุขใจในการดำเนินชีวิต

เรื่องที่ 2 ขั้นตอน การให้บริการภายในโรงพยาบาล

สาเหตุ ได้รับคำแนะนำจากใบเสนอแนะ จำนวน 1 ครั้งในเรื่องขั้นตอนการซักประวัติวัดความดันซ้ำซ้อน อีก1ครั้งผ่านทาง face book เรื่องขอรับรับรองพิการไม่มีจนท.แนะนำ

แนวทางแก้ไข เพิ่มการประชาสัมพันธ์ ลดขั้นตอนที่จุดซักประวัติโดยเมื่อตรวจพบมีความดันโลหิตสูงแจ้งให้มีการตรวจซ้ำเพื่อหาระดับความดันหลังพัก 30 นาที ส่วนของการติดตามการออกใบรับรองความพิการโดยงานกายภาพบำบัดที่ก ข้อมูลติดตามลงทะเบียนให้ครอบคลุม เน้นการสื่อสาร

เรื่องที่ 3 ขั้นตอนการให้บริการภายในโรงพยาบาล

สาเหตุ ได้รับใบคำแนะนำว่าผู้ป่วยติดเตียงไม่มีเจ้าหน้าที่ช่วยยกลงรถนอน

แนวทางแก้ไข ปรับการรองรับบริการของพนักงานเปลให้หันหน้าออกบริเวณรถจอด จัดมุมเก็บรถนั่ง รถนอนเป็นสัดส่วน วันจันทร์

เรื่องที่ 4 ขั้นตอนการให้บริการภายในโรงพยาบาล

สาเหตุ รอแพทย์ตรวจนาน

แนวทางแก้ไข ส่วนการรอตรวจในตอนเช้า รอพบแพทย์ แนะนำการมาตรวจในช่วงบ่ายในบางกลุ่มอากาศ

เรื่องที่ 5 ขั้นตอนการให้บริการภายในโรงพยาบาล

สาเหตุ เสียงไมค์โครโฟนเรียกชื่อแตก ฟังไม่ชัด

แนวทางแก้ไข งานช่างปรับปรุงแก้ไขแล้ว

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ประเภทการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (การทุจริตและประพฤติมิชอบ) ปีงบประมาณ 2569 ( ตุลาคม 2568-  
กุมภาพันธ์ 2569)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
1	ราคากลาง	0	0
2	คุณลักษณะเฉพาะ	0	0
3	การประกาศผู้ชนะ	0	0
4	การตรวจรับพัสดุ	0	0
5	การเงิน	0	0

**ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข**

โรงพยาบาลเนินสง่าได้เสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรม จริยธรรมทั้งภายในและ  
ภายนอกองค์กรและยังดำเนินงานระบบต่างๆภายในโรงพยาบาล ด้วยความสุจริต โปร่งใส ไม่มีปัญหาเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

วิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลเนินสง่า

การดำเนินการในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ภายในหน่วยงาน เป็นมาตรการหนึ่งจะช่วยส่งเสริม ให้โรงพยาบาลเนินสง่าได้รับฟังความคิดเห็น รับรู้ปัญหา ความเสี่ยง รวมถึงคำร้องเรียนจากผู้รับบริการในเรื่องต่างๆ เช่นเรื่องร้องทุกข์ด้านการให้บริการอื่นๆ เรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ ทำให้โรงพยาบาลได้มีการบริหารจัดการ และสามารถตอบสนองปัญหาที่พบได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีแนวทางปฏิบัติในการป้องกันปัญหาด้านต่างๆที่จะเกิดขึ้น

โรงพยาบาลเนินสง่า ได้มีการจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเนินสง่า ปีงบประมาณ 2569 เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และมีการแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้านการให้บริการและอื่นๆ
2. เรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
3. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ