

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ที่	ข้อร้องเรียน	ช่องทางร้องเรียน	การดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	<u>ห้องบัตร</u> ๑.โทรศัพท์โทรไม่ติด ๒.เจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์พูดจาไม่สุภาพ ๓.เจ้าหน้าที่หน้าห้อง ER ร้องตะโกนเสียงดัง ๔.ไม่มีเจ้าหน้าที่มาช่วยเหลือเนื่องจากคนไข้ ประกอบตัวเองไม่ได้	รับเรื่องโดยตรงจาก ผู้ร้องเรียน	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนและไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหาแนว ทางแก้ไข	๑.มีการปรับปรุงระบบ โทรศัพท์ใหม่ ๒.เนื่องจากหน้าฉุกเฉินมี คนไข้รายอื่นที่มารับ บริการร่วมจึงทำให้ต้อง ใช้เสียงค่อนข้างดังในการ เรียกหาตัวผู้ป่วย	๑.จัดอบรมพฤติกรรม การให้บริการในภาพรวม ของโรงพยาบาล ๒.ให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุง ด้านการใช้น้ำเสียง วาจา ในการเรียกคนไข้
๒	<u>เวลแปล/พนักงานขับรถ</u> ๑.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยใช้วาจาที่ ไม่สุภาพกับผู้มารับบริการ	รับเรื่องโดยตรงจาก ผู้ร้องเรียน	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนและไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหาแนว ทางแก้ไข	๑.พฤติกรรมส่วนบุคคล ๒.ความเหนื่อยล้าจาก การทำงาน ทำให้ควบคุม อารมณ์ในการให้บริการ ไม่ดี	ปรับปรุงด้านการบริการ ได้เตือนเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการที่เหมาะสม
๓	<u>แพทย์</u> ใช้คำพูดวาจาที่ไม่สุภาพกับผู้มารับบริการ	รับเรื่องโดยตรงจาก ผู้ร้องเรียน	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนและไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหาแนว ทางแก้ไข	๑.พฤติกรรมส่วนบุคคล ๒.ความเหนื่อยล้าจาก การทำงาน ทำให้ควบคุม อารมณ์ในการให้บริการ ไม่ดี	ปรับปรุงด้านการบริการ ได้เตือนเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการที่เหมาะสม
๔	<u>จุดคัดกรองชั้น ๒</u> สื่อสารไม่ชัดเจน	รับเรื่องโดยตรงจาก ผู้ร้องเรียน	นำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการรับเรื่อง ร้องเรียนและไกล่เกลี่ย เพื่อเสนอปัญหาแนว ทางแก้ไข	๑.มีการปรับปรุงระบบ การนำนัดของแพทย์ใหม่ ๒.สื่อสารทำความเข้าใจ ในวัน และเวลาของนัด ผู้ป่วย	๑.จัดอบรมพฤติกรรม การให้บริการในภาพรวม ของโรงพยาบาล

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่	ข้อร้องเรียน	ช่องทางร้องเรียน	การดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค
	ไม่มี			



ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(นายสุรศักดิ์ ช้างคนมี)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป



ลงชื่อ.....

(นายสิทธิโชค จิตวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอัมพวา