

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ )

วันที่ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	วันที่ตอบกลับ	ช่องทางการตอบกลับ
๑๗ ต.ค. ๒๕๖๒	ชื่นชมพฤติกรรมบริการ หอผู้ป่วยในและงาน โภชนาการ	๑ พ.ย. ๒๕๖๒	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โทรศัพท์</li> <li>• ดิจิตบอร์ดเผยแพร่</li> </ul>
๑๖ ธ.ค. ๒๕๖๒	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ ในเวรตึก	๑๙ ธ.ค. ๒๕๖๒	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โทรศัพท์</li> </ul>
๑๘ ธ.ค. ๒๕๖๒	ไม่พอใจพฤติกรรมบริการ ห้องเจาะเลือด	๑๙ ธ.ค. ๒๕๖๒	<ul style="list-style-type: none"> <li>• รายบุคคล</li> </ul>
๑๓ ม.ค. ๒๕๖๓	ไม่พอใจการบริการออกรับ ผู้ป่วย	๑๔ ม.ค. ๒๕๖๓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• รายบุคคล</li> </ul>
๕ ก.พ. ๒๕๖๓	ไม่พอใจพฤติกรรมพนักงาน ทำความสะอาดหอผู้ป่วยใน	๒๐ ก.พ. ๒๕๖๓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โทรศัพท์</li> </ul>
๓๑ ม.ค. ๒๕๖๓	ชื่นชมการบริการ	๑๐ ก.พ. ๒๕๖๓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดิจิตบอร์ดเผยแพร่</li> </ul>
๓๑ ม.ค. ๒๕๖๓	ชื่นชมการบริการ	๑๐ ก.พ. ๒๕๖๓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดิจิตบอร์ดเผยแพร่</li> </ul>
๒๙ ก.พ. ๒๕๖๓	สอบถามการใช้ฟิตเนส	๒ มี.ค. ๒๕๖๓	<ul style="list-style-type: none"> <li>• โทรศัพท์</li> <li>• ดิจิตบอร์ดเผยแพร่</li> </ul>

## ตัวอย่างแบบตอบกลับ

### แบบตอบกลับข้อร้องเรียน/การแสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลหนองหงส์

#### 1. สำหรับคณะกรรมการความเสี่ยง

วันที่รับเรื่องร้องเรียน..... 29/2/2563.....

วันที่เกิดเหตุการณ์..... 29 /2/2563.....

เหตุการณ์ ..... ข้อเสนอแนะทาง facebook.....

#### รายละเอียดเหตุการณ์

...มีผู้โพสต์ใน facebook หนองหงส์วันนี้ "อยากทราบว่าทำไมประชาชนถึงไม่สามารถเข้าใช้บริการฟิตเนสได้ครับ".....

ระดับความรุนแรง ..... 3..... การทบทวน  ทบทวนแล้ว  ยังไม่ได้ทบทวน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ..... กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิประสงค์รวม.....

ทีมที่เกี่ยวข้อง ..... HRD.....

#### ความเห็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

ผู้ทำเรื่อง ชื่อ แก้ว โสม เพื่อ ไปทราบถึงวิธียกย่อง และ ส่วนที่  
ซึ่ง ผู้โทร เข้าใจ และ ยึดถือ วัตถุประสงค์ โดย สป.หงส์. จึง เร่ง นำนโยบาย  
และ ทีมงาน มา ประสาน กับ หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

ลงชื่อ .....  
(นางสาวสมศรี / นพพร)  
วันที่ 2 มี.ค. 63

#### 2. สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### ความเห็นหน่วยงาน/แนวทางป้องกัน/แก้ไข

จัดให้มีป้ายบอกจุดจอดรถ และ มีรถมารับส่งผู้ใช้บริการ  
และ ปรับปรุงรถจักรยานยนต์รับส่งผู้โดยสาร  
และ ปรับปรุงรถจักรยานยนต์รับส่งผู้โดยสาร - คันที่ 96.00 - 20.006. ทำ จ.ท. 102  
ผู้รับเรื่อง อดทนอดกลั้น. ทีมงาน เร่งแก้ไข โดย ส่งทีมไปติดตามแก้ไข

ลงชื่อ .....  
(นางสาวสมศรี / นพพร)  
วันที่ 11 มี.ค. 63

กรุณาตอบกลับเลขที่ความเสี่ยงภายในวันที่ 14 มี.ค. 63 ..... ตอบกลับจริงวันที่ 11 มี.ค. 63

#### 3. สำหรับทีมที่เกี่ยวข้อง

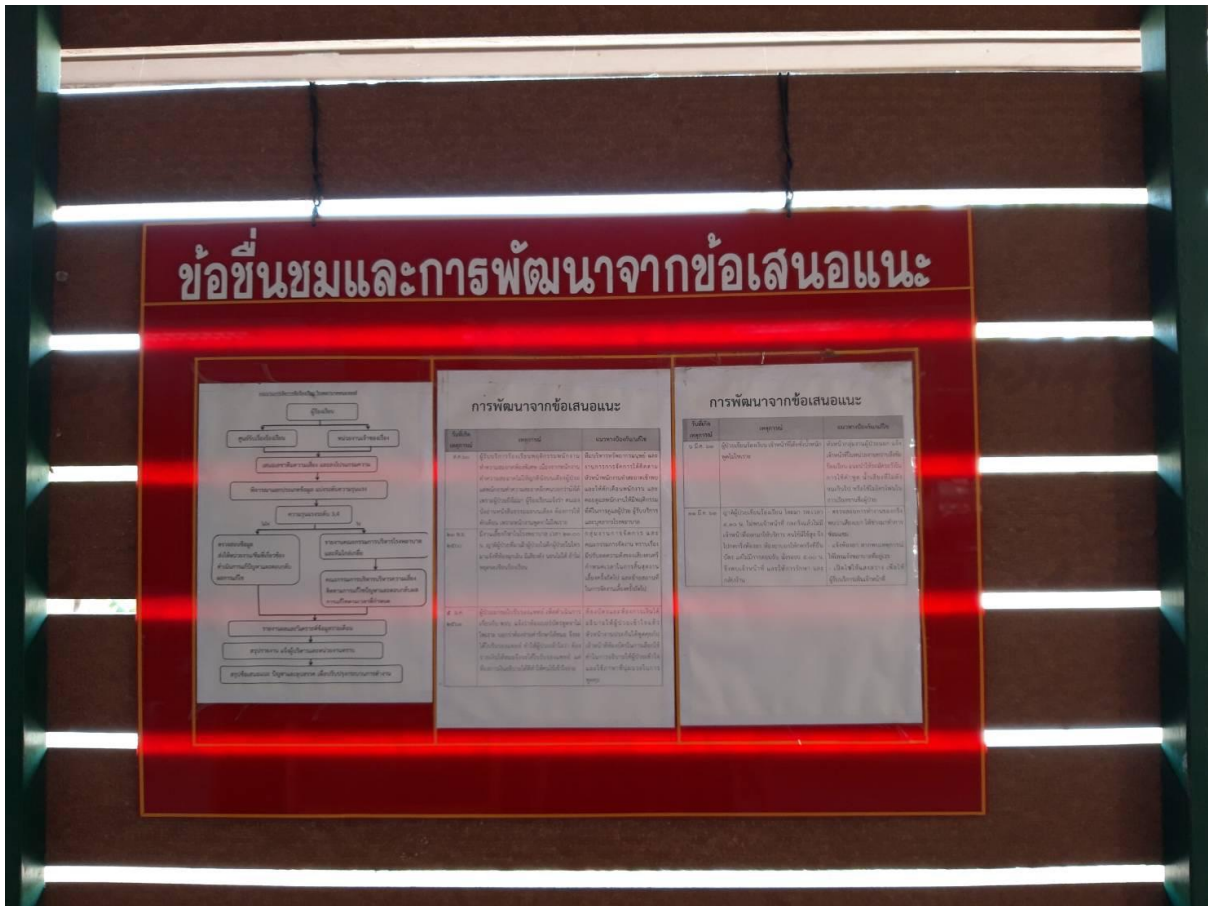
#### ความเห็นทีม/แนวทางป้องกัน/แก้ไข

ทีมที่รับผิดชอบ เร่งแก้ไข และ ปรับปรุง

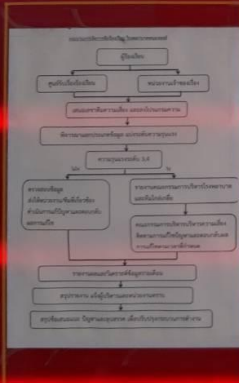
ลงชื่อ .....  
(นางสาวสมศรี / นพพร)  
วันที่ 11/03/63

กรุณาตอบกลับเลขที่ความเสี่ยงภายในวันที่ 14 มี.ค. 63 ..... ตอบกลับจริงวันที่ 11 มี.ค. 63

# บอร์ดข้อชื่นชมและการพัฒนาจากข้อเสนอแนะ



## ข้อชื่นชมและการพัฒนาจากข้อเสนอแนะ



ข้อเสนอแนะ	แนวทางการแก้ไข
ข้อ 1. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เพียงพอเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย	มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ และมอบหมายงานที่มีความยากง่ายแตกต่างกันไป เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้และปรับตัวกับงานที่ได้รับมอบหมาย
ข้อ 2. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน	มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และมอบหมายงานที่มีความยากง่ายแตกต่างกันไป เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้และปรับตัวกับงานที่ได้รับมอบหมาย
ข้อ 3. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน	มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และมอบหมายงานที่มีความยากง่ายแตกต่างกันไป เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้และปรับตัวกับงานที่ได้รับมอบหมาย

ข้อบกพร่อง	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข
ข้อ 1. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เพียงพอเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย	ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการอบรมเชิงปฏิบัติการ และมอบหมายงานที่มีความยากง่ายแตกต่างกันไป	มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ และมอบหมายงานที่มีความยากง่ายแตกต่างกันไป เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้และปรับตัวกับงานที่ได้รับมอบหมาย
ข้อ 2. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน	ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และมอบหมายงานที่มีความยากง่ายแตกต่างกันไป	มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และมอบหมายงานที่มีความยากง่ายแตกต่างกันไป เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้และปรับตัวกับงานที่ได้รับมอบหมาย
ข้อ 3. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการทำงาน	ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และมอบหมายงานที่มีความยากง่ายแตกต่างกันไป	มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และมอบหมายงานที่มีความยากง่ายแตกต่างกันไป เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้และปรับตัวกับงานที่ได้รับมอบหมาย