



รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๒ เดือน  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖  
โรงพยาบาลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) โรงพยาบาลป่าซาง

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ในขั้นตอนการดำเนินการ	หมายเหตุ
<b>๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป</b>					
๑.๑ ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข	-	-	-	-	
๑.๒ ไม่ได้รับความสะดวก/บริการล่าช้า/ระบบล่าช้า	-	-	-	-	
๑.๓ ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิ์เรียกเก็บ	-	-	-	-	
๑.๔ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนด	๑	๑	-	-	
๑.๕ พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	
๑.๖ สิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล	๑	๑	-	-	
<b>รวม</b>	๒	๒	๐	๐	
<b>๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</b>	-	-	-	-	
<b>รวม</b>	๐	๐	๐	๐	

**การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข**

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
<p><u>เรื่องร้องเรียนทั่วไป</u></p> <p>-จากข้อร้องเรียนที่ไม่ได้รับการตามสิทธิ์ที่กำหนด เนื่องจากผู้เข้ารับบริการได้ไปรับบริการหน่วยบริการอื่นมาก่อน จึงเกิดข้อเปรียบเทียบระหว่างกันในเรื่องการจ่ายยา</p> <p>-จากข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล เนื่องจากมีผู้เข้ารับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ทำให้พนักงานทำความสะอาดไม่สามารถเข้าทำความสะอาดห้องน้ำได้ครบทุกจุด จึงทำให้เกิดกลิ่นไม่พึงประสงค์</p>	<p>-จากข้อร้องเรียน ทั้งสองฝ่ายได้ทำการพูดคุย แลกเปลี่ยนข้อมูล เกิดการเข้าใจที่ตรงกันทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยบริการได้กำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกจุดบริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเข้ารับบริการตามสิทธิ์และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อการร้องเรียน</p> <p>-จากข้อร้องเรียนดังกล่าว หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไปและนายจ้างบริษัททำความสะอาดภายนอกได้หารือปัญหาาร่วมกัน ทั้งนี้ ข้อเสนอสรุปจากการหารือกัน เน้นกำชับให้พนักงานทำความสะอาดหมั่นเดินตรวจเช็คความเรียบร้อยห้องน้ำทุกจุดในความรับผิดชอบของตน หากพบความปกติให้รีบแจ้งหัวหน้าบริหารทันที</p>