

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบางกล้า

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน 1 เรื่อง

๑.๑ ด้านระบบบริการ จำนวน ๑ ครั้ง/ ประกอบด้วย

- ระบบบริการด้านระบบคิว ระยะเวลาารอคอย ความปลอดภัย จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านใบรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ตอบกลับผ่านระบบโทรศัพท์

แนวทางการแก้ไข

- แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องปรับปรุงระบบคิว
- ประสานงานต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาการดำเนินการด้านความปลอดภัย

๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ ครั้ง ประกอบด้วย

- ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ(การพูดจา น้ำเสียง ) ของเจ้าหน้าที่ผ่านใบรับเรื่องร้องเรียน ๒ ครั้ง

แนวทางการแก้ไข

- แจ้งหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่ที่โดนร้องเรียนในการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
- ปรับปรุงระบบบริการโดยกรณีผู้ป่วยที่มีความเสี่ยง จะให้พบแพทย์ที่ให้บริการด้านที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะ

๒. ข้อร้องเรียนด้านสภาพแวดล้อม จำนวน ๒ เรื่อง

พบข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ๒ เรื่อง ประกอบด้วย

๒.๑ ทางเข้าทางออกโรงพยาบาล จำนวน ๑ ครั้ง

แนวทางการแก้ไข

- แจ้งเรื่องคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป
- ประสานการออกแบบป้ายเพื่อให้คณะกรรมการพิจารณา

๒.๒ ปัญหาด้านสัตว์เลี้ยง(สุนัข แมว)ในโรงพยาบาล(รวมถึงอุจจาระของแมว) จำนวน ๑ ครั้ง

แนวทางการแก้ไข

- ประกาศนโยบายเรื่องการควบคุมสัตว์เลี้ยงในโรงพยาบาล
- ให้มีแนวทางการป้องกันสัตว์เลี้ยงในแต่ละหน่วย

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายและประสานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามช่องทางต่างๆที่ได้รับ

#### ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน

- |                                  |               |
|----------------------------------|---------------|
| 1. ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน     | จำนวน ๓ ครั้ง |
| — ระบบคิวรับบริการ               | จำนวน ๑ ครั้ง |
| — พฤติกรรมบริการ                 | จำนวน ๒ ครั้ง |
| 2. ผ่านทางวาจา (ด้านสภาพแวดล้อม) | จำนวน ๒ ครั้ง |
| — ป้ายทางเข้าโรงพยาบาล           | จำนวน ๑ ครั้ง |
| — ปัญหาสัตว์เลี้ยง               | จำนวน ๑ ครั้ง |

## จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

๑. ข้อร้องเรียนที่ได้รับมามีจำนวนน้อย เนื่องจากขาดการสื่อสารช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับบริการทราบ/หรือในช่วงการแพร่ระบาด ผู้รับบริการด้านอื่นๆ มีจำนวนน้อยลง ทำให้ข้อร้องเรียนน้อยลง  
แนวทางดำเนินการแก้ไข
  - ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล เพื่อให้ประชาชนรับทราบช่องทางที่สามารถจะเสนอแนะ หรือ ร้องเรียนได้
  - สื่อสารผ่านประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล รวมทั้ง เมื่อมีการออกหน่วยแพทย์หรือการออกชุมชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับช่องทางร้องเรียนเพิ่มขึ้น
  - ติดป้าย เบอร์โทรศัพท์ รับเรื่องร้องเรียน ตามจุดบริการต่างๆ ภายในหน่วยงาน
๒. ไม่มีชื่อสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน ทางโรงพยาบาลจึงแก้ไขโดย
  - ทำแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะให้มีชื่อ -สกุล , วันเดือนปี เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อการตอบกลับข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม
  - ติดตาม ขอข้อมูล ผู้ร้องเรียน ตามช่องทางที่ร้องเรียน เพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางที่เหมาะสม
๓. ข้อร้องเรียนด้านสัตว์เลี้ยงในโรงพยาบาลพบว่า ยังเป็นปัญหาของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการแก้ไข นอกจากนี้ยังมีกฎหมายคุ้มครองสัตว์เลี้ยงประเภทสุนัขและแมว จึงยังเป็นปัญหาในการกำจัดสัตว์ดังกล่าวให้หมดจากสถานพยาบาลได้ แต่ได้ดำเนินการในทุกช่องทางเพื่อให้โรงพยาบาลปลอดจากสัตว์เลี้ยง เพื่อเป็นการป้องกันโรคที่มากับสัตว์เลี้ยงดังกล่าวที่อาจสัมผัสกับผู้รับบริการได้



(นายปิยะ ชูบัวทอง)

คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



(นายสุริยะ สุพงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

## ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ด้านการปรับปรุงระบบคิว ระยะเวลารอคอย/ด้านความปลอดภัย ๖ มีนาคม ๒๕๖๖ (ให้บริการทางโทรศัพท์)

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ : ๓ มีนาคม ๒๕๖๖ (เวลา ๑๐:๔๐ น.) ได้รับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการผ่าน  
ใบรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ แจ้งว่ามีผู้ป่วย ๑ ราย โวยวายเรื่องระบบคิวว่า ระบบหน้าจอคิวบอกว่าให้  
รอประมาณ ๑๐ นาที แต่รอนานเกิน ๑๐ นาทีแล้ว ยังไม่ได้รับการซักประวัติการเจ็บป่วย โวยวายเสร็จและไม่  
รอตรวจและเดินทางกลับบ้าน จึงอยากให้ข้อเสนอแนะดังนี้

๑. ให้ปรับปรุงหน้าจอระบบคิว
๒. อยากให้ดูแลเรื่องความปลอดภัย

ตอบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอ ด้านระบบคิว ระยะเวลารอคอย ด้านความปลอดภัย ( ๖ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๔:๔๕ น.)

**ผู้ให้บริการ :** สวัสดีครับคุณ XXX ตามที่ได้แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับระบบคิว ระยะเวลารอ  
คอย และด้านความปลอดภัย ผมชื่อ XXX XXXX เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลบางกล้า  
ไม่ทราบว่าตอนนี้ สะดวกในการให้ข้อมูลมั๊ยครับ

**ผู้รับบริการ :** สะดวกครับ ได้ครับ

**ผู้ให้บริการ :** ครับ ก่อนอื่น โรงพยาบาลต้องขอภัยด้วยกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นครับ เนื่องจากในวันดังกล่าวมี  
ผู้รับบริการจำนวนมาก ซึ่งอาจมีข้อผิดพลาดในการเข้ารับบริการ ต้องขอภัยด้วยอย่างยิ่งครับ ตอนนี้  
พอที่จะเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้มั๊ยครับ ว่าเกิดขึ้นอย่างไร เพื่อมีอะไรทางเราจะได้แก้ไขปรับปรุงเพื่อบริการที่ดี  
ขึ้น

**ผู้รับบริการ :** ครับ เหตุการณ์เป็นแบบนี้คือ ตอนนั้นมีผู้รับบริการหลายคนรอคิวเพื่อซักประวัติการเข้ารับการ  
รักษาพยาบาล แล้วก็มีคนคนหนึ่งลุกขึ้นไปโวยวายกับพยาบาลที่นั่งซักประวัติอยู่ ประมาณว่าระบบคิวบอกว่า  
รอ ๑๐ นาที รอนานเป็นชั่วโมงแล้วยังไม่เรียกเลย ด้วยน้ำเสียงว่าไม่ไหวแล้ว พยาบาลก็ไม่ได้ตอบโต้อะไร  
หลังจากนั้น ผู้รับบริการคนดังกล่าวก็บอกว่า ถ้าเป็นแบบนี้ก็ไม่ต้องตรวจ กลับบ้าน กลับบ้าน ด้วยน้ำเสียงที่  
เข้มและดัง ทำให้ผู้รับบริการที่อยู่บริเวณนั้นตกใจและเงียบ และหลังจากผู้รับบริการรายนั้นกลับไป จึงได้มา  
เขียนข้อเสนอแนะดังกล่าว และยื่นให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

**ผู้ให้บริการ :** เรื่องระบบคิว การรอคิว อยากให้เสนอแนะอย่างไรบ้างครับ

**ผู้รับบริการ :** อยากให้แสดงคิวเหมือนเดิมครับ แต่ขอให้ตัดระยะเวลารอคอย เช่น รอประมาณ ๑๐ นาที ออกไป เพื่อลดความเข้าใจผิด ในการรอ แต่ก็เห็นอยู่ครับว่า ที่ไม่ได้ตามคิว เพราะมีผู้รับบริการฉุกเฉินหรือ คิวเร่งด่วนเข้ามา แต่ก็เข้าใจได้ครับ

**ผู้ให้บริการ :** ได้ครับ เดี่ยวทางผมจะแจ้งกับหน่วยงานเพื่อปรับปรุงส่วนนี้ครับ

**ผู้รับบริการ :** ครับ ดีครับ

**ผู้ให้บริการ :** แล้วในส่วนของคุณความปลอดภัยนี้เป็นอย่างไรครับ

**ผู้รับบริการ :** อ้อครับ ด้านความปลอดภัย อยากให้ยามเดินมาบริเวณนี้บ้าง อย่างน้อยทุก ๆ ชั่วโมง ก็ได้ เพื่อสร้างความอุ่นใจให้กับผู้รับบริการที่รออยู่บริเวณนี้ เผื่อว่าเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้นเช่นวันนั้น จะช่วยเหลือน หรืออย่างน้อยป้องปรามปราม และทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยยิ่งขึ้น

**ผู้ให้บริการ :** ได้ครับ ส่วนนี้จะนำเรื่องเข้าแจ้งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อพิจารณาต่อไปครับ เบื้องต้นส่วนนี้ ทางโรงพยาบาลเรามีระบบกล้องวงจรปิด ที่บันทึกข้อมูลเหตุการณ์อยู่

**ผู้รับบริการ :** ได้ครับ แต่ก็ยังอยากให้ยามเดินมาบ้าง จะอุ่นใจกว่าครับ

**ผู้ให้บริการ :** ได้ครับ เดี่ยวจะแจ้งยังคณะกรรมการบริหารต่อไปเพื่อพิจารณา นะครับ ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลนะ ครับ หากมีข้อสงสัยอื่นๆ หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ อีกมั้ยครับ

**ผู้รับบริการ :** ไม่มีแล้วครับ ขอขอบคุณครับ

**ผู้ให้บริการ :** หากมี สามารถโทรติดเบอร์นี้ได้ตลอดนะครับ หากไม่ได้รับสาย ทางผมจะติดต่อกลับนะครับ

**ผู้รับบริการ :** ได้ครับ

**ผู้ให้บริการ :** ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลนะครับ สวัสดีครับ