



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

ที่ พจ ๐๐๓๒.๓๐๔/พิเศษ

วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามง่าม

ตามพระราชกฤษฎีกา ที่ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลสามง่ามพร้อมแนวทางแก้ไข ไตรมาสที่ ๑-๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตามเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการ

(นางสายเพชร ว่องไวพิทยา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน

รับทราบ/อนุญาตให้ดำเนินการตามที่เสนอ

(นายสุธี เชิดชูตระกูลศักดิ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามง่าม

รายงานผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการบริการ (1 ตุลาคม 2563 – 10 มีนาคม 2564)

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	การแก้ไข	การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
พฤติกรรมบริการ			
1. ไม่พอใจคำพูดเจ้าหน้าที่	1	แจ้งหัวหน้างานและผู้รับผิดชอบคดีคดีให้ทบทวนกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อวางระบบ พร้อมทั้งปรับปรุงพฤติกรรมบริการ	เผยแพร่ใน Website และแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรง
ระบบบริการ			
1. รอคิวเวลานาน	4	พิมพ์ OPD สื่อสารกับผู้รับบริการเรื่องขั้นตอนและระยะเวลาในการตรวจเป็นระยะ	เผยแพร่ใน Website เนื่องจากผู้ร้องไม่ได้แจ้งชื่อที่อยู่จริง
2. การขึ้นทะเบียนสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	1	เจ้าหน้าที่ได้กล่าวขอโทษ และแนะนำให้ไปขึ้นทะเบียนที่ รพ.สต.ใกล้บ้านแทน	เผยแพร่ใน Website และแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรง
3. สิทธิประกันสุขภาพไม่ถูกต้อง	2	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงระบบในการตรวจสอบสิทธิและสื่อสารถึงระหว่างหน่วยงานภายในรพ.	เผยแพร่ใน Website และแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรง
4. การสื่อสารระหว่างหน่วยบริการภายในรพ.ไม่ตรงกัน	3	ทบทวนระบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในรพ.	เผยแพร่ใน Website และแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรง
5. ไม่มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ	2	ทบทวนระบบการให้บริการโดยปรับพื้นที่และแสงสว่างให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจน	เผยแพร่ใน Website เนื่องจากผู้ร้องไม่ได้แจ้งชื่อที่อยู่จริง
6. จ่ายยาไม่ครบ	1	ทบทวนระบบการจ่ายยาและการตรวจทานซ้ำก่อนจ่าย	เผยแพร่ใน Website เนื่องจากผู้ร้องไม่ได้แจ้งชื่อที่อยู่จริง
7. ปฏิเสธการให้บริการ	1	หน่วยงานทบทวนการสื่อสารวันให้บริการและเผยแพร่ใน Website	เผยแพร่ใน Website และแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรง
ด้านสิ่งแวดล้อม	0		
ด้านบริหารจัดการ	0		