

สรุปการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพิชัย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – เดือนมีนาคมพ.ศ. ๒๕๖๖)

กลุ่มงานบริการทั่วไป โรงพยาบาลพิชัย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของผู้รับบริการ ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๑ เรื่อง

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป

- บริการด้านการรักษา	จำนวน - เรื่อง
- ระบบให้บริการ	จำนวน ๑ เรื่อง
- พฤติกรรมส่วนตัว	จำนวน - เรื่อง
- การบริหารงานทั่วไป	จำนวน - เรื่อง
- ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ	จำนวน - เรื่อง
- การจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน - เรื่อง
รวม	จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

รวม **จำนวน - เรื่อง**

๓. ผลการดำเนินแล้วเสร็จและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบหรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ

๓.๑ แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ	จำนวน - เรื่อง
๓.๒ รายงานหน่วยงานต้นเรื่องทราบ	จำนวน ๑ เรื่อง
๓.๓ ไม่สามารถรายงานได้ เนื่องจากเป็นข้อสนเทศ	จำนวน - เรื่อง
รวม	จำนวน - เรื่อง

๔. ผลการลงโทษทางวินัย

- ตัดเงินเดือน	จำนวน - เรื่อง
- ว่ากล่าวตักเตือน	จำนวน - เรื่อง
รวม	จำนวน - เรื่อง

๕. แนวทางดำเนินการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค

- ประชุมทำความเข้าใจ เสริมสร้างให้ความรู้เกี่ยวกับวินัยและการดำเนินการทางวินัยที่ถูกต้อง
- สร้างเครือข่ายนักกฎหมายในการให้ความรู้ด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องของทาง

ราชการ

- ทบทวนระบบพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่เพื่อลดไม่ให้เกิดปัญหากับมารับบริการและการใช้คำพูดที่เหมาะสม และลดขั้นตอนที่เป็นปัญหากับการให้บริการประชาชน
- ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อ. วิเคราะห์สาเหตุ ปรับปรุงการดำเนินการ และวางแผนระบบการให้บริการ เพื่อพัฒนาต่อยอดต่อไป
- จัดอบรมพฤติกรรมบริการให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน



(นายอานนท์ ทองแถม)

เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

การรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

(เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ – เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖)

วันที่รับเรื่องร้องเรียน	เหตุการณ์	แนวทางแก้ไข	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
<p>๒๐ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕</p> <p>กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์</p> <p>หน่วยงานห้องบัตร โรงพยาบาลพิชัย</p>	<p>กรณีแม่มาขอประวัติการ รักษาพยาบาลของแม่ เพื่อใช้เกี่ยวกับประกัน แต่เจ้าหน้าที่ห้องไม่สามารถให้ได้ เนื่องจากต้องใช้สำเนาทะเบียนบ้านและพยาน ๒ คน พร้อมค่าธรรมเนียม โดยลูกสาวได้แจ้งว่าที่ รพ.อื่นใช้แค่บัตรประชาชนก็สามารถทำได้ แต่เจ้าหน้าที่ห้องบัตร ก็ยังไม่สามารถทำได้เพราะเกรงจะผิดระเบียบโรงพยาบาล อีกทั้งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวพูดจาไม่ดี โดยมีการพูดใส่อารมณ์</p>	<p>ทบทวนระบบพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องบัตรไม่ให้มีปัญหากับผู้ป่วยและการใช้คำพูดที่เหมาะสม</p> <p>ปรับปรุงแก้ไข และลดขั้นตอนที่เป็นปัญหากับการให้บริการประชาชน</p>	<p>๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕</p>	