



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพนัสนิคม กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๓๘๕๖ ๐๓๓๓

ที่ ชป ๐๐๓๒.๓๐๑ /พิเศษ วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนัสนิคม

ตามที่ โรงพยาบาลพนัสนิคม ได้จัดช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชนทั่วไป รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีระเบียบปฏิบัติ เรื่องการบริหารความเสี่ยง ข้อร้องเรียน (ตุลาคม - กันยายน) ของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และขออนุมัติประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ทางเว็บไซต์ www.phanathos.go.th โรงพยาบาลพนัสนิคม เพื่อให้เป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของหน่วยงานรัฐ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

(นางสาววิลาสินี สัตยาทิตย์)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุมัติ

(นายประยูทธ หมื่นหน้า)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนัสนิคม

สรุปรายงานข้อร้องเรียน ประจำปี 2564
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพนัสนิคม

เรื่อง
ร้องเรียน

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน	จำนวน(ครั้ง)
1	พฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4
2	มาตรฐานการรักษาของแพทย์	2
3	มาตรฐานการให้บริการของโรงพยาบาล	5
4	ระบบการให้บริการของโรงพยาบาล	2
		13

ช่องทางการร้องเรียน

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(ครั้ง)
1	โทรศัพท์	
2	บุคคล	2
3	หนังสือพิมพ์	
4	จดหมาย	
5	แฟกซ์	
6	E-mail	
7	อินเทอร์เน็ต	4
8	บัตรสนทนา	6
9	อื่นๆ	1
		13

สรุปข้อร้องเรียน ปี 2564

ประเด็นปัญหา	แนวทางการแก้ไข/ปรับปรุง	ผลลัพธ์
พฤติกรรมบริการ		
ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการและมาตรฐานการพยาบาล ญาติ ร้องเรียนผ่านสื่อ Socail 4 ครั้ง	1. สำหรับ OPD เน้นเรื่องพฤติกรรมบริการ 2. กำหนดผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยง ร้องเรียน มีการทบทวน Case กลุ่มเสี่ยงสูง	
ความล่าช้าในการให้บริการ	ได้ทำการประสานหน่วยร้องเรียน (งานประกัน) ตอบข้อร้องเรียน และได้พิจารณา หรือ ในส่วนค่าชดเชย เสียเวลา รพ. ไม่มีงบประมาณส่วนใด สามารถเบิกจ่ายให้ได้ตามระเบียบ บริหารการแผ่นดิน ของกระทรวง สาธารณสุข	
	• รอรับยานาน วางแผนปรับตึกให้เป็นตึกประกันสังคม แยกเพื่อเป็นช่องทางให้จ่ายยาได้เร็วขึ้น	
โครงสร้าง/สถานที่		
บริเวณหน้าห้องตรวจร้อนมาก ไม่มีพัดลมสักตัว นั่งแล้วจะเป็นลม	ประสานงานผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปรับปรุง	

