



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการจัดการงานทั่วไป โรงพยาบาลโนนสุวรรณ (โทร. ๐๔๔-๖๐๗๑๔๐ ต่อ ๒๐๑,๒๐๒)

ที่ บร ๐๐๓๒.๓๐๑/๕๕๖

วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ช่วงระยะเวลา เดือน ต.ค. ๒๕๕๙- มีนาคม ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนสุวรรณ

ด้วย กลุ่มงานการจัดการทั่วไป โรงพยาบาลโนนสุวรรณ ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ดังนี้-

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

ไม่มีรายงานการร้องเรียน

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการของ รพ.โนนสุวรรณ
มีจำนวน ๑ เรื่อง

สรุปการดำเนินการการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ช่วง ต.ค. ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐ พบว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น จำนวน ๑ เรื่อง โดยผ่านการช่องทางศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลโนนสุวรรณ โดยหน่วยงานได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาและรายงานกลับ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ประเด็นที่ร้องเรียนมากที่สุด คือคุณภาพการให้บริการ เช่นการอำนวยความสะดวก การให้บริการล่าช้า และการใช้วาจาไม่สุภาพ

แนวทางแก้ไข

๑. เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือ ผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบหาข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๒. การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว มี service mind ในการให้บริการ โดยเฉพาะประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นด่านหน้าของ รพ.โนนสุวรรณ

๓. จัดให้มีอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม

๔. มีช่องทางรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

ข้อเสนอ หากเห็นเป็นการสมควร ขอให้โปรดพิจารณา

๑. แจ้ง สรุปผลการดำเนินการร้องเรียนให้กลุ่มงาน/ฝ่าย ต่าง ๆ ทราบเพื่อดำเนินการตามแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒. ขออนุญาตนำประกาศขึ้นเว็บไซต์ของ หน่วยงาน โรงพยาบาลโนนสุวรรณ (www.nswhos.com) เพื่อประกาศต่อ บุคคลทั่วไปให้ทราบทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นางชุตติกาญจน์ ทิพย์พรชัย)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานการจัดการทั่วไป

(นายนพดล พิษณุวงศ์)

นายแพทย์(ด้านเวชกรรม)ชำนาญการพิเศษ

ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนสุวรรณ