



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช งานนิติกร โทร. ๐ ๓๕๕๑ ๔๙๙๙ ต่อ ๑๘๑๐

ที่ สพ ๐๐๓๒.๑๐๑.๑/ พิเศษ วันที่ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช

ตามที่คณะทำงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการในหลายช่องทาง เช่น ตู้รับความคิดเห็นของโรงพยาบาล เว็บไซต์ของโรงพยาบาล ศูนย์บริการผู้ป่วย โทรศัพท์ โดยแบ่งเรื่องร้องเรียนเป็น ๒ ส่วน คือ ๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีข้อมูล ๒ งวด คือ ๑. ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ และ ๒. ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - มกราคม ๒๕๖๕ ข้อมูลเรื่องร้องเรียนทั่วไปสามารถปิดประเด็นได้ทั้งหมด ไม่มีการร้องเรียนต่อ ส่วนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบไม่มีข้อมูลการร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลต่อไป

(นางชะบา ธรรมวิจิต)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

รายงานสรุปข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายงานสรุปข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ปี 2564 (เดือน ตุลาคม 2564 - เดือน มกราคม 2565)

ลำดับ	รายการข้อร้องเรียน	จำนวน	รวม (ครั้ง)
1	เรื่องร้องเรียนทั่วไป		
	1.1 ระบบบริการล่าช้า	42	42
2	พฤติกรรมบริการ	4	4
	- แพทย์	1	1
	- พยาบาล	1	1
	- พนักงานผู้ช่วยเหลือ	1	1
	- กลุ่มงานเภสัชกรรม	1	1
	- กลุ่มงานพยาธิวิทยา	1	1
	- การเงิน	0	0
	- เจ้าหน้าที่อื่นๆ	1	1
3	ร้องทุกข์ (ไม่มีเงินจ่ายค่ารักษาพยาบาล ขออยู่โรงพยาบาลต่อ ยังไม่พร้อมกลับบ้าน)	1	1
4	ไม่พึงพอใจการรักษาของแพทย์	1	1
	รวม	54	54

รายงานสรุปข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายงานสรุปข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ปี 2564 (เดือนตุลาคม 2563 - เดือน กันยายน 2564

ลำดับ	รายการข้อร้องเรียน	จำนวน	รวม (ครั้ง)
1	เรื่องร้องเรียนทั่วไป		
	1.1 ระบบบริการล่าช้า	168	168
2	พฤติกรรมบริการ	19	19
	- แพทย์	2	2
	- พยาบาล	5	5
	- พนักงานผู้ช่วยเหลือ	3	3
	- กลุ่มงานเภสัชกรรม	2	2
	- กลุ่มงานพยาธิวิทยา	2	2
	- การเงิน	1	1
	- เจ้าหน้าที่อื่น ๆ	5	5
3	ร้องทุกข์ (ไม่มีเงินจ่ายค่ารักษาพยาบาล ขออยู่โรงพยาบาลต่อ ยังไม่พร้อมกลับบ้าน)	3	3
4	ไม่พึงพอใจการรักษาของแพทย์	2	2
	รวม	212	212

๒ ๑๑๖

๓๓-๒๐-๖๖๖๖