



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวัดสิงห์ โทร ๐๕๖๔๖๑๓๔๔ กด ๐

ที่ ขน ๐๐๓๓.๓.๐๙.๔/๕๓

วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์

เรื่องเดิม

ตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด นั้น โรงพยาบาลวัดสิงห์จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลวัดสิงห์ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในอำเภอวัดสิงห์ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับบริการ

ข้อเท็จจริง

ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ - ๑๕ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖ (ข้อมูล ณ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖) มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีจำนวน ๕ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	แจ้งเรื่องจาก জন.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๒	แจ้งเรื่องจาก জন.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๓	แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์จาก জন.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๔	แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์จาก জন.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๕	แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์จาก জন.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
รวมทั้งสิ้น	๒ ราย	๒ ราย

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ในระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึง มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับใบส่งตัวเพื่อรับบริการในโรงพยาบาลที่มีศักยภาพสูงกว่า จำนวน ๕ เรื่อง และไม่พบการร้องเรียนสำหรับกรณีพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานและไม่พบการร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลวัดสิงห์

รวมเรื่องร้องทุกข์ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ ถึง ๑๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวนทั้งสิ้น ๕ เรื่อง เป็นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือจำนวน ๕ เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ร้องทุกข์จนสิ้นสุดเรื่องทั้งสิ้น ๕ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในระยะเวลาดำเนินการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๑๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖) มีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
๑	ข้อร้องเรียนทั่วไป (ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ)	๕
๒	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๐

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูลในการขอใบส่งตัวของ
ผู้ป่วย/ญาติ แล้วได้รับการประสานงานการแพทย์จากหน่วยงานรับส่งต่อ / ญาติเป็นผู้มาติดตามเรื่องการแก้ไข
ข้อมูลในใบส่งตัวให้ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่าง
เป็นระบบ

๑. ปรับระบบ/กำหนดแนวทางการบันทึกข้อมูลในใบส่งต่อ / การทบทวนข้อกำหนดการออกใบส่งต่อ
สำหรับงาน/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติไปในขั้นตอนและแนวทางเดียวกันทั้งโรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายจุมพล เม้าทับ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ข้อสั่งการ

☒ เห็นชอบตามที่เสนอ

☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

.....

(นายจักรกรินทร์ รัชวิจักขณ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (งวด ๖ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท

๑.จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติมิชอบ	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติมิชอบ	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติมิชอบ	เรื่องทั่วไป	ทุจริตประพฤติมิชอบ
ตุลาคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	๒	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐
ธันวาคม ๒๕๖๕	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
มกราคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
มีนาคม ๒๕๖๖	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
เมษายน ๒๕๖๖								
พฤษภาคม ๒๕๖๖								
มิถุนายน ๒๕๖๖								
กรกฎาคม ๒๕๖๖								
สิงหาคม ๒๕๖๖								
กันยายน ๒๕๖๖								
รวม	๕	๐	๕	๐	๑	๐	๐	๐

๒.รายงานผลการสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ลำดับ	เรื่องร้องเรียนทั่วไป	เรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑	เรื่องร้องเรียนในกลุ่มทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเรื่องการประสานการส่งต่อ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ซึ่งดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนแล้วและไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ	ไม่พบเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ	เรื่องร้องเรียนทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเรื่องความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูลในการขอใบส่งตัวของผู้ป่วย/ญาติแล้วได้รับการประสานจากหน่วยงานรับส่งต่อ	ปรับระบบ/กำหนดแนวทางการระบบส่งต่อ และการปรับพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่

(ลงชื่อ)

ผู้รายงาน

(นายจุมพล เม้าทับ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖