



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวัดสิงห์ โทร ๐๕๖๔๖๑๓๔๔ กค ๐

ที่ ขน ๐๐๓๓.๓.๐๙.๔/๙๒

วันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์

เรื่องเดิม

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

ข้อเท็จจริง

ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ – ๑๕ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๖ (ข้อมูล ณ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๖) มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีจำนวน ๗ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	แจ้งเรื่องจาก จนท.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๒	แจ้งเรื่องจาก จนท.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๓	แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์จาก จนท.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๔	แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์จาก จนท.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๕	แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์จาก จนท.ผู้ให้บริการ	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๖	แจ้งเรื่อง จาก สสจ.ชัยนาท	(เรื่องร้องเรียน) เรียกเก็บเงิน
๗	แจ้งเรื่อง จาก สสจ.ชัยนาท	(เรื่องร้องเรียน) พฤติกรรมบริการ
รวมทั้งสิ้น	๖ ราย	๖ ราย

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ในระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึง มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับใบส่งตัวเพื่อรับบริการในโรงพยาบาลที่มีศักยภาพสูงกว่า จำนวน ๕ เรื่อง และการร้องเรียนสำหรับกรณีพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน จำนวน ๑ เรื่อง เรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิ จำนวน ๑ เรื่องและไม่พบการร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลวัดสิงห์

รวมเรื่องร้องทุกข์ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ ถึง ๑๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวนทั้งสิ้น ๗ เรื่อง เป็นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ ร้องเรียน จำนวน ๗ เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ร้องทุกข์จนสิ้นสุดเรื่องทั้งสิ้น ๗ เรื่อง

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

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
๑	ข้อร้องเรียนทั่วไป (ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือและร้องเรียน)	๗
๒	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	๐

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูลในการขอใบส่งตัวของผู้ป่วย/ญาติ แล้วได้รับการประสานงานการแพทย์จากหน่วยงานรับส่งต่อ / ญาติเป็นผู้มาติดต่อในเรื่องการแก้ไขข้อมูลในใบส่งตัวให้ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

- ปรับระบบ/กำหนดแนวทางการบันทึกข้อมูลในใบส่งต่อ / การทบทวนข้อกำหนดการออกใบส่งต่อสำหรับงาน/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติไปในขั้นตอนและแนวทางเดียวกันทั้งโรงพยาบาล
- กำหนดให้เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่เป็นนโยบายสำคัญในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลและดำเนินการต่อเนื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายจุมพล เม่าทับ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ข้อสั่งการ

เห็นชอบตามที่เสนอ

ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

.....

(นายจักรกรินทร์ รัชวิจักขณ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (งวด ๙ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๕ มิถุนายน 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	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
พฤษภาคม ๒๕๖๖	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๐
มิถุนายน ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
กรกฎาคม ๒๕๖๖								
สิงหาคม ๒๕๖๖								
กันยายน ๒๕๖๖								
รวม	๗	๐	๗	๐	๐	๐	๐	๐

๒.รายงานผลการสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ลำดับ	เรื่องร้องเรียนทั่วไป	เรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑	เรื่องร้องเรียนในกลุ่มทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเรื่องการประสานการส่งต่อและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ซึ่งดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนแล้ว	ไม่พบเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ	เรื่องร้องเรียนทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเรื่องความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูลในการขอใบส่งตัวของผู้ป่วย/ญาติแล้วได้รับการประสานจากหน่วยงานรับส่งต่อ	ปรับระบบ/กำหนดแนวทางการระบบส่งต่อและการปรับพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่

(ลงชื่อ)

(นายจุมพล เม่าทับ)

ผู้รายงาน

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖