



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวัดสิงห์ โทร ๐๕๖๔๖๓๔๔ กต ๐

ที่ ขน ๐๐๓๒.๓.๐๙.๔/๑๐๔

วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์

เรื่องเดิม

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

ข้อเท็จจริง

ในระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ (ข้อมูล ณ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑) มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีจำนวน ๒ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	ร้องทุกข์ด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
๒	ร้องทุกข์ด้วยตนเอง	(เรื่องทั่วไป) ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ
รวมทั้งสิ้น	๒ ราย	๒ ราย

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ในระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่าเป็นการร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับใบส่งตัวเพื่อรับบริการในโรงพยาบาลที่มีศักยภาพสูงกว่า และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนสำหรับกรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน หรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลวัดสิงห์

รวมเรื่องร้องทุกข์ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑ จำนวนทั้งสิ้น ๒ เรื่อง เป็นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือจำนวน ๒ เรื่อง และดำเนินการแก้ไขเรื่องที่ร้องทุกข์จนสิ้นสุดเรื่องทั้งสิ้น ๒ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในระยะเวลาดำเนินการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑) มีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๐
๒	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน	๐
๓	ข้อร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือในการประสานงานทางการแพทย์	๒

ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. ระยะเวลาในการสนทนาผ่านคู่สายภายใน ถูกจำกัดด้วยเวลาไม่เกิน ๕ นาทีต่อครั้ง ทำให้การสนทนาไม่ต่อเนื่อง โทรศัพท์ตัดสัญญาณการสื่อสารก่อนการสนทนาสิ้นสุด

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. ปัจจุบันประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางโทรศัพท์กันมากขึ้น จึงจำเป็นต้องกำชับเจ้าหน้าที่จุดบริการประชาสัมพันธ์/ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

๒. ประสานงานกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป เพื่อขยายระยะเวลาการสนทนาต่อเนื่องจากคู่สายนอกโทรเข้ามาติดต่อกับเครือข่ายคู่สายภายใน ให้นานกว่า ๕ นาที เพื่อความสะดวกในการสนทนาและประสานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางโทรศัพท์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นายจุมพล เม้าทับ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ข้อสั่งการ

☒ เห็นชอบตามที่เสนอ

☐ ไม่เห็นชอบตามที่เสนอ

(นายมนตรี หนองคาย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองมะโมง รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหา ของหน่วยบริการ
หน่วยบริการ โรงพยาบาลวัดสิงห์ ประจำเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2561

ลำดับ	ประเภทบริการ	ประเด็น	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่ยุติ	สรุปการแก้ไขปัญหา
1	รับเรื่องร้องทุกข์	ใบส่งตัว	ผู้ป่วยมีนัดที่ รพ.ราชวิถี ในใบส่งตัวระบุโรงพยาบาล เป็น โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร	17/10/2018	17/10/2018	แก้ไขโรงพยาบาล จาก โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร เป็น โรงพยาบาลราชวิถี
2	รับเรื่องร้องทุกข์	ใบส่งตัว	ผู้ป่วยได้เข้ารับการรักษาที่ โรงพยาบาลรวมแพทย์ชัยนาท เข้าระบบ UCEP ครบ 72 ชั่วโมง ต้องการจะรักษาต่อที่ โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร	30/10/2018	30/10/2018	แจ้งให้ติดต่อประสานงาน โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร ถ้า โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร รับผู้ป่วยก็สามารถ ส่งตัวผู้ป่วยได้เลย และถ้าต้องการใบส่งตัว ให้ญาตินำประวัติการรักษาที่ โรงพยาบาลรวมแพทย์ชัยนาทมาติดต่อขอใบส่งตัวที่ โรงพยาบาลวัดสิงห์