



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานยุทธศาสตร์ทางการแพทย์และสาธารณสุข โรงพยาบาลศิครังมิ
ที่ ศภ ๐๐๓๒.๐๐๕.๒๔/๑๙๕ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริหารของ

เจ้าหน้าที่รอบ ๑๑ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และขออนุญาตเผยแพร่
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิครังมิ

๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นตัวชี้วัด
ที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจาก
ผู้รับบริหาร หรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ
มิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม นั้น

๒. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานยุทธศาสตร์ทางการแพทย์และสาธารณสุข ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริหารของเจ้าหน้าที่ของรัฐในโรงพยาบาลศิครังมิ ที่รับเรื่องไว้
ดำเนินการ รอบ ๑๑ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ ปีงบประมาณ
๒๕๖๔ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔) สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ เสร็จ	หมายเหตุ
๑. การรักษาพยาบาล	๑	-	๑	
๒. พฤติกรรมผู้ให้บริหาร	๔	-	๔	
๓. ความประพฤติส่วนตัว	-	-	-	
๔. ขอความช่วยเหลือ	๑	๑	-	
๕. อื่นๆ	๓	-	๓	
สรุป	๙	๑	๘	

ตารางที่ ๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ในปี ๒๕๖๔ ของโรงพยาบาลศิครินทร์ สรุปรายละเอียดดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
ผ่านศูนย์ดำรงธรรมศาลากลางจังหวัดสุรินทร์	-	
ศูนย์บริหารรับเรื่องราວร้องเรียนร้องทุกข์	๑	
จดหมายร้องเรียน	๑	
มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๖	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โซเชียล	๑	
รวม	๙	

จากตารางที่ ๒ ช่องทางการรับเรื่องราວร้องทุกข์ ในรอบ ๑๑ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔) สรุปรายละเอียด ดังนี้ โรงพยาบาลศิครินทร์ ได้รับเรื่องกล่าวหาเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ จากช่องทางต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์ ศูนย์บริหารรับเรื่องราວร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือการมาร้องเรียนทางโทรศัพท์/โซเชียล หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมายร้องเรียน พบว่า ช่องทางที่มีการรับเรื่องราວร้องเรียนร้องทุกข์มากที่สุด คือ มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง จำนวน ๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๗

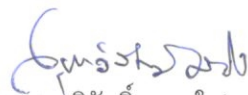
สรุปผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลเรื่องกล่าวหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิครินทร์ ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการและยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ โดยเรื่อง ที่จัดการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สรุปรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๑.	ผู้ร้อง ร้องเรียนการรักษาพยาบาลไม่เหมาะสม	การรักษาพยาบาล	ศูนย์บริหารรับเรื่องราວร้องเรียนร้องทุกข์	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	การดูแลที่เหมาะสมในผู้ป่วยที่ใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์พิเศษ	พัฒนาทักษะการใช้เครื่องมืออุปกรณ์

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๒.	ผู้ร้อง ร้องเรียนพฤติกรรมผู้ให้บริการ	พฤติกรรมผู้ให้บริการ	มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	เกิดการสื่อสารในการให้ข้อมูล การดูแลรักษาที่ไม่เหมาะสม	ทบทวนการสื่อสารและ การให้ข้อมูล การบริหารกับผู้ป่วย
๓.	ผู้ร้อง ร้องเรียนพฤติกรรมผู้ให้บริการ	พฤติกรรมผู้ให้บริการ	จดหมายร้องเรียน	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	พฤติกรรม การให้บริการ บริบาลส่วนบุคคล	การพัฒนา อบรม พฤติกรรมการ บริบาลแก่เจ้าหน้าที่
๔.	ผู้ร้อง ร้องเรียนพฤติกรรมผู้ให้บริการ	พฤติกรรมผู้ให้บริการ	มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	พฤติกรรม การให้บริการ บริบาลส่วนบุคคล	การพัฒนา อบรม พฤติกรรมการ บริบาลแก่เจ้าหน้าที่
๕.	ผู้ร้อง ร้องเรียนพฤติกรรมผู้ให้บริการ	พฤติกรรมผู้ให้บริการ	มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	พฤติกรรม การให้บริการ บริบาลส่วนบุคคล	การพัฒนา อบรม พฤติกรรมการ บริบาลแก่เจ้าหน้าที่
๖.	ผู้ร้อง ร้องเรียนขอความช่วยเหลือ หองน้ำผู้พิการ	ขอความช่วยเหลือ	จดหมายร้องเรียน	-ระหว่างดำเนินการ	ความ สะดวกสบาย และ เพียงพอของ หองน้ำ	วางแผนเรื่อง การจัดทำ หองน้ำสำหรับ ผู้ป่วยพิการ หองน้ำ
๗.	ผู้ร้อง ร้องเรื่อง การให้ข้อมูล การให้บริการ บริบาลผู้ป่วย	อื่นๆ ระบุ การให้ข้อมูลและการสื่อสาร	มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	เกิดการสื่อสารในการให้ข้อมูล ไม่เหมาะสม	ทบทวนการสื่อสารและ การให้ข้อมูล การบริหารกับผู้ป่วย

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๘.	ผู้ร้องเรื่อง การสื่อสารเกี่ยวกับ ข้อมูลผู้ป่วย	อื่นๆ ระบุ การให้ข้อมูลและการสื่อสาร	มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	เกิดการสื่อสารในการให้ข้อมูลไม่เหมาะสม	ทบทวนการสื่อสารและการให้ข้อมูล การบริหารกับผู้ป่วย
๙.	ผู้ร้อง ร้องเรื่อง การให้ข้อมูล การให้บริหารผู้ป่วย	อื่นๆ ระบุ การให้ข้อมูลและการสื่อสาร	มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	เกิดการสื่อสารในการให้ข้อมูลไม่เหมาะสม	ทบทวนการสื่อสารและการให้ข้อมูล การบริหารกับผู้ป่วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลศิครณี



(นางสุภาวิณี ดวงใจ)

หัวหน้างานยุทธศาสตร์และสาธารณสุข

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิครณี

เห็นควรอนุมัติ



(นายทนงศักดิ์ สมัครสมาน)

หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์ทางการแพทย์และสาธารณสุข

อนุมัติ



(นายเมธี มวลไธสง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิครณี