



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานยุทธศาสตร์ทางการแพทย์และสาธารณสุข โรงพยาบาลศิครังมิ

ที่ ศภ.๐๐๓๒.๐๐๕.๒๔/๕๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริบาลของ

เจ้าหน้าที่รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และขออนุญาตเผยแพร่
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิครังมิ

๑. เรื่องเดิม

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

๒. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานยุทธศาสตร์ทางการแพทย์และสาธารณสุข ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริบาลของเจ้าหน้าที่ของรัฐในโรงพยาบาลศิครังมิ ที่รับเรื่องไว้
ดำเนินการ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔
(ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔) สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ เสร็จ	หมายเหตุ
๑. การรักษาพยาบาล	๑	-	๑	
๒. พฤติกรรมผู้ให้บริบาล	๔	-	๔	
๓. ความประพฤติด้านตัว	-	-	-	
๔. ขอความช่วยเหลือ	๑	๑	-	
๕. อื่นๆ	-	-	-	
สรุป	๖	๑	๕	

ตารางที่ ๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ในปี ๒๕๖๔ ของโรงพยาบาลศิครภูมิ สรุปรายละเอียดดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
ผ่านศูนย์ดำรงธรรมศาลากลางจังหวัดสุรินทร์	-	
ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	๑	
จดหมายร้องเรียน	๑	
มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๓	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โซเชียล	๑	
รวม	๖	

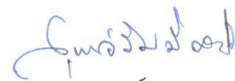
จากตารางที่ ๒ ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔) สรุปรายละเอียด ดังนี้ โรงพยาบาลศิครภูมิ ได้รับเรื่องกล่าวหาเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ จากช่องทางต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์ ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือการมาร้องเรียนทางโทรศัพท์/โซเชียล หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมายร้องเรียน พบว่า ช่องทางที่มีการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์มากที่สุด คือ มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง จำนวน ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๐

สรุปผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลเรื่องกล่าวหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิครภูมิ ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการและยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ โดยเรื่อง ที่จัดการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สรุปรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๑.	ผู้ร้อง ร้องเรียนการ รักษาพยาบาลไม่เหมาะสม	การรักษาพยาบาล	ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	การดูแลที่เหมาะสมในผู้ป่วยที่ใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์พิเศษ	พัฒนาทักษะการใช้เครื่องมืออุปกรณ์

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๒.	ผู้ร้อง ร้องเรียน พฤติกรรมผู้ให้บริการ	พฤติกรรมผู้ให้บริการ	มาร้องทุกข์ ด้วยตนเอง	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	เกิดการสื่อสารใน การให้ข้อมูลการ ดูแลรักษาที่ไม่ เหมาะสม	ทบทวนการ สื่อสารและการให้ ข้อมูลการบริการ กับผู้ป่วย
๓.	ผู้ร้อง ร้องเรียน พฤติกรรมผู้ให้บริการ	พฤติกรรมผู้ให้บริการ	จดหมายร้องเรียน	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	พฤติกรรมทำให้ บริการส่วนบุคคล	การพัฒนา อบรม พฤติกรรม บริการแก่ เจ้าหน้าที่
๔.	ผู้ร้อง ร้องเรียน พฤติกรรมผู้ให้บริการ	พฤติกรรมผู้ให้บริการ	มาร้องทุกข์ ด้วยตนเอง	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	พฤติกรรมทำให้ บริการส่วนบุคคล	การพัฒนา อบรม พฤติกรรม บริการแก่ เจ้าหน้าที่
๕.	ผู้ร้อง ร้องเรียน พฤติกรรมผู้ให้บริการ	พฤติกรรมผู้ให้บริการ	มาร้องทุกข์ ด้วยตนเอง	-ดำเนินการแล้ว -แจ้งผู้ร้องเรียนแล้ว	พฤติกรรมทำให้ บริการส่วนบุคคล	การพัฒนา อบรม พฤติกรรม บริการแก่ เจ้าหน้าที่
๖.	ผู้ร้อง ร้องเรียนขอ ความช่วยเหลือห้องน้ำ ผู้พิการ	ขอความช่วยเหลือ	จดหมายร้องเรียน	-ระหว่างดำเนินการ	ความสะดวกสบาย และเพียงพอของ ห้องน้ำ	วางแผนเรื่อง การจัดทำห้องน้ำ สำหรับผู้พิการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลศิครณี



(นางสุภาวรีศรี ดวงใจ)

หัวหน้างานยุทธศาสตร์และสาธารณสุข

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิครณี

เห็นควรอนุมัติ



(นายทองศักดิ์ สมครสมาน)

หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์ทางการแพทย์และสาธารณสุข

อนุมัติ



(นายเมธี มวลไธสง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิครณี