



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลสะบาย้อย  
ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๖/๐๗/ ๕๑ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะบาย้อย

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลสะบาย้อย เป็นหน่วยที่มีจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบนั้น

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ทราบ ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีจำนวน ๓๕ เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ในส่วนการดำเนินการตามระบบตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบนั้น กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลสะบาย้อย ได้จัดวางระบบตอบสนองตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามแบบฟอร์มหนังสือตอบรับเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนของหน่วยงานเพื่อพิจารณาดังนี้

- เพื่อทราบรายละเอียดผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- เพื่ออนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน [www.sabayoihospital.com](http://www.sabayoihospital.com)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ผู้รายงาน/ผู้ตรวจสอบ

(นายฮารีน มิสลิหมิน)  
นักสาธารณสุขชำนาญการ

อนุมัติ

(นางสาวเสาวลักษณ์ บุญยรัตน์)  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะบาย้อย

**รายงานสรุปผลและการวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ )**

**๑.ความเป็นมา**

เนื่องจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น ซึ่งโรงพยาบาลสละบ้าย้อยเป็นหน่วยงานที่ตระหนักถึงปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในเขตพื้นที่ จึงให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาค โรงพยาบาลสละบ้าย้อย จึงมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค**

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานโรงพยาบาลสละบ้าย้อย มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลสละบ้าย้อย ดังนี้

๑. โรงพยาบาลสละบ้าย้อยมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำให้การดำเนินงานบรรลุตามแผนงาน เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล

๒. เนื่องจากประชาชนเข้ารับบริการจำนวนมาก ปัญหาและอุปสรรค คือ การให้ข้อมูลขั้นตอนการรักษาค่อนข้างมีขีดจำกัด

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

๑. แยกตามช่องทางข้อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๓	
๒. โทรศัพท์	๑	
๓. ผู้รับความคิดเห็น	๑๗	
๔. เพจ/Facebook/LINE	๒	
๕. จดหมาย	๐	
๖. ศูนย์ดำรงธรรม	๒	
๗. อื่นๆ	๘	ระบบ RM
<b>รวม (เรื่อง)</b>	<b>๓๕</b>	

๒. แยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ปีงบประมาณ	ประเภทเรื่องร้องเรียน					รวม
	๑. การ จัดซื้อ/จัด จ้าง	๒. อาคาร สถานที่และ สิ่งแวดล้อม	๓. พฤติกรรม บริการ	๔. ระบบ บริการ/ ระยะเวลา รอคอย	๕. อื่นๆ.....	
ตุลาคม	-	-	-	-	-	
พฤศจิกายน	-	-	-	-	-	
ธันวาคม	-	-	-	๑	-	๑
มกราคม	-	-	๑	๑	-	๒
กุมภาพันธ์	-	-	๔	-	-	๔
มีนาคม	-	-	๑	-	๑	๒
เมษายน	-	-	-	๔	-	๔
พฤษภาคม	-	-	-	๑	-	๑
มิถุนายน	๒	-	-	๒	๑	๕
กรกฎาคม	-	-	-	๑	๑	๒
สิงหาคม	-	-	๒	๔	๑	๕
กันยายน	-	-	๒	๓	-	๕
<b>รวม</b>	<b>๒</b>	<b>๐</b>	<b>๑๐</b>	<b>๑๗</b>	<b>๔</b>	<b>๓๕</b>

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการโรงพยาบาลสะบาย้อยใน  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือนที่ผ่านมา ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) มีผู้ร้องเรียน  
ด้วยตัวเอง จำนวน ๓ ราย โทรศัพท์ จำนวน ๑ ราย ผู้รับความคิดเห็น จำนวน ๑๗ ราย เพจ Facebook  
จำนวน ๒ ราย ระบบรายงานความเสี่ยง จำนวน ๘ ราย และศูนย์ดำรงธรรม จำนวน ๑ ราย

ซึ่งเป็นการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ ๑.พฤติกรรมบริการ จำนวน  
๑๐ ราย และ ๒.ระบบบริการ/ระยะเวลารอคอย จำนวน ๑๗ ราย การจัดซื้อจัดจ้างบุคลากรหน่วยงาน  
จำนวน ๒ รายและที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการแพทย์ จำนวน ๔ ราย ซึ่งโรงพยาบาลสะบาย้อยมีการจัดการ  
ร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

#### **ปัญหาและอุปสรรค**

๑.หน่วยงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาได้ทันที ต้องประสานงานผู้เกี่ยวข้อง  
๒.ผู้ร้องเรียนต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน แต่การแก้ไขปัญหาต้องเป็นไปตามกระบวนการ  
ทำให้เกิดความล่าช้า

#### **ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา**

ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล

ผู้รายงาน

กัญญ์ชลา สาหมุน  
(นางสาวกัญญ์ชลา สาหมุน)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ