



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมุทรสาคร (งานนิติการ) โทร ๐๓๔-๔๒๗-๐๙๙ ต่อ ๘๘๑๑

ที่ สค ๐๑๓๒/ ๐๖๗

วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร

### ๑. ต้นเรื่อง

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้มีการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ การประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ กำหนดให้มีการกำหนดมาตรการกลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยมีการรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน รายงานต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบและนำข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานพร้อมทั้ง Print screen จาก website นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

งานนิติการ ได้ดำเนินการสรุปรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์) ของโรงพยาบาลสมุทรสาคร รอบ ๖ เดือน (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔) ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป	จำนวน ๓๒ เรื่อง
๑.๑ พฤติกรรมบริการ	จำนวน ๓๐ เรื่อง
๑.๒ ได้รับผลกระทบจากการรักษา	จำนวน ๑ เรื่อง
๑.๓ จัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน - เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน ๑ เรื่อง
๓. ช่องทางการร้องเรียน	
๓.๑ มาร้องเรียนด้วยตนเอง	จำนวน ๑๘ เรื่อง
๓.๒ โทรศัพท์มาร้องเรียน	จำนวน ๑๑ เรื่อง
๓.๓ จากหน่วยงานอื่น	จำนวน ๓ เรื่อง

วิเคราะห์สถานการณ์และปัญหา เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เกี่ยวกับการให้บริการ รักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ มีพฤติกรรมบริการที่ไม่ดีทำให้เกิดความไม่พึงพอใจจนเกิดการร้องเรียนดังกล่าว จึงควรเสริมสร้างแนวคิดและความตระหนักด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ตั้งแต่เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป จนถึงแพทย์

ในส่วนปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินงาน ไม่พบปัญหาอุปสรรคที่สำคัญอันกระทบกับการดำเนินงาน แต่ควรมีการทบทวนการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างจริงจังและประเมินผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ต่อไป

### ๓. ข้อพิจารณา

เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานดังกล่าว ในเว็บไซต์ โรงพยาบาลสมุทรสาคร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายอนุชิต ไทยถนอม)   
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร

จำเอก

(สมศักดิ์ เทพาทิวงศ์)   
นิติกรชำนาญการ