



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมุทรสาคร (งานนิติการ) โทร ๐๓๔-๔๒๗-๐๙๙ ต่อ ๘๙๑๑

ที่ สค ๐๑๓๓/-

วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร

๑. ต้นเรื่อง

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้มีการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ตามตัวชี้วัดที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ การประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (MOIT ๑๑) กำหนดให้มีการกำหนดมาตรการกลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โดยมีการรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือนและรอบ ๑๒ เดือน รายงานต่อผู้บริหาร เพื่อรับทราบและนำข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานพร้อมทั้ง Print screen จาก website นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

งานนิติการ ได้ดำเนินการสรุปรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) ของโรงพยาบาลสมุทรสาคร รอบ ๑๒ เดือน (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป	จำนวน ๒๘ เรื่อง
๑.๑ พฤติกรรมบริการ	จำนวน ๒๖ เรื่อง
๑.๒ ได้รับผลกระทบจากการรักษา	จำนวน ๒ เรื่อง
๑.๓ จัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน - เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน - เรื่อง
๓. ช่องทางการร้องเรียน	
๓.๑ มาร้องเรียนด้วยตนเอง	จำนวน ๑๓ เรื่อง
๓.๒ โทรศัพท์มาร้องเรียน	จำนวน ๗ เรื่อง
๓.๓ จากหน่วยงานอื่น	จำนวน ๘ เรื่อง

วิเคราะห์สถานการณ์และปัญหา เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เกี่ยวกับการให้บริการ รักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ มีพฤติกรรมบริการที่ไม่ดีทำให้เกิดความไม่พึงพอใจจนเกิดการร้องเรียน ดังนั้น จึงควรเสริมสร้างแนวคิดและความตระหนักด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ตั้งแต่เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป จนถึงแพทย์

ในส่วนปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินงาน ไม่พบปัญหาอุปสรรคที่สำคัญอันกระทบกับการดำเนินงาน แต่ควรมีการทบทวนการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างจริงจังและประเมินผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ต่อไป

๓. ข้อพิจารณา

เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานดังกล่าว ในเว็บไซต์ โรงพยาบาลสมุทรสาคร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายศุภฤทธิ เองคราวิทย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร

(นายวีระพันธ์ ดวงทิพย์)

นิติกร