



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ... ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสันทราย
ที่ ชม.๐๐๓๒.๓๐๑/..... วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๒
เรื่อง ... รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป ณ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒ และขออนุญาตเผยแพร่
..... ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์โรงพยาบาลสันทราย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย

ตามที่โรงพยาบาลสันทราย ได้ดำเนินการตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยโรงพยาบาลฯ จะต้องแสดงถึงความโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่า ค้ำคูณผลประโยชน์ภาครัฐและในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลสันทราย นั้น

ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสันทราย ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสันทราย ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ณ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ข้อร้องเรียนทั้งหมด ๑๒ เรื่อง จำแนกรายละเอียดดังนี้

จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน			จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน		
ประเภทข้อร้องเรียน	ราย	ร้อยละ	ช่องทางการร้องเรียน	ราย	ร้อยละ
๑.ด้านคลินิก	๖	๕๐.๐๐	๑.มาติดต่อที่ศูนย์ฯด้วยตัวเอง	๓	๒๕.๐๐
๒.พฤติกรรมบริการ	๓	๒๕.๐๐	๒.ทางโทรศัพท์	๗	๕๘.๓๔
๓.ระบบการให้บริการ	๓	๒๕.๐๐	๓.เว็บไซต์โรงพยาบาล/อีเมล	๑	๘.๓๓
			๔.จดหมาย	๑	๘.๓๓
รวม	๑๒	๑๐๐.๐๐	รวม	๑๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางข้างต้น พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะร้องเรียนเรื่องการรักษาพยาบาล รองลงมา คือ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ที่สื่อสารไม่ชัดเจน และให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม ให้ผู้รับบริการรอนาน โดยไม่ได้ข้อมูลเพิ่มเติม สถานการณ์ดำเนินการ ได้ดำเนินการแล้วเสร็จทั้ง ๑๒ เรื่องภายในระยะเวลาที่กำหนด ปัญหา-อุปสรรคในการดำเนินงาน

- เนื่องจากมีหลายช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน จึงทำให้ข้อมูลกระจัดกระจาย บางเรื่อง ไม่ได้ถูกลงบันทึกที่ศูนย์ร้องเรียน ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนน้อยกว่าความเป็นจริง แนวทางแก้ไข

- ให้ศูนย์เป็นผู้ติดตาม และรวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบช่องทางต่างๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์โรงพยาบาลสันทราย

(นายยุทธศาสตร์ จันทร์ทิพย์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสันทราย

ทราบ-อนุญาต

(นายวรุฒิ โฆวัชรกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันทราย