



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีรัตนะ โทร. (๐๔๕) ๖๗๗๑๔๐ ต่อ ๑๑๑

ที่ ศก ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๕๖๕

วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และขอนำอนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ

ด้วย กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โรงพยาบาลศรีรัตนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป มีทั้งหมด ๑๕ เรื่อง จำแนกรายละเอียด ดังนี้

๑. จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

๒. จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	ราย	ร้อยละ	ช่องทางการร้องเรียน	ราย	ร้อยละ
๑. ระบบการให้บริการ	๗	๕๐	๑. มาติดต่อที่ศูนย์ฯ ด้วยตนเอง	๒	๑๔.๓
๒. พฤติกรรมการบริการ	๕	๓๕.๗	๒. ติดต่อทางโทรศัพท์/ตู้ร้องเรียน	๑๒	๗๘.๖
๓. สิ่งแวดล้อม	๓	๑๙.๓	๓. ผ่านผู้บริหาร	๑	๗.๑
รวม	๑๕	๑๐๐	รวม	๑๕	๑๐๐

จากตารางข้างต้น พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการรองลงมา คือ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ที่แสดงอาการไม่พอใจเวลาให้บริการ และการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีรัตนะ

### สถานการณ์ดำเนินการแก้ไข

ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จทั้ง ๑๕ เรื่อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

### ปัญหา-อุปสรรคในการดำเนินงาน

- เนื่องจากมีหลายช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน จึงทำให้ข้อมูลกระจัดกระจาย ไม่รวมอยู่แหล่งเดียวและบางเรื่องไม่ได้ถูกบันทึกที่ศูนย์ร้องเรียน ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนน้อยกว่าความเป็นจริง

### แนวทางการแก้ไข

- เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รับผิดชอบช่องทางต่างๆ ส่งข้อมูลให้ศูนย์ร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียน มีการติดตาม และรวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบช่องทางต่างๆ

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศฯ และอนุมัติการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นางสาวพลรัตน์ดา ดลสุข)

นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ

รองหัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์

ทราบ และ อนุมัติ

(นายพงศินาถ หาญเจริญพิพัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2563 (ตค.62 - กย.63)

ที่	รายการ	ฝ่าย																			รวม		
		HRD	MSO	NSO	PCT	IC	ENV	ER	OPD	ยา	NCD	LR	LAB	ทันตกรรม	X-RAY	IPD1	IPD2	บริหาร	เวช	งานสุขภาพจิต		ไตเทียม	งานประกัน 1
1	ข้อร้องเรียนรุนแรง																						
2	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง								6			1	1				4						1
3	คำชม	1	1																				
รวม																							

ที่	รายการ	รวม
1	ระบบบริการ	7
2	พฤติกรรมบริการ	5
3	สิ่งแวดล้อม	3
รวม		15

ข้อร้องเรียน โรงพยาบาลศรีรัตนะ ปี 2563

tregdate	highname	note	subprograme2	rmmanager
6 ตค. 2562	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง	HN 130698 ไม่มียา แต่ผู้ป่วยมาขึ้นรอรักษา	ระบบบริการ	งานผู้ป่วยนอก
15 ตค. 2562	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง	HN 98046 และ 16138 มาขึ้นรอรักษา แต่ไม่มียา	ระบบบริการ	งานผู้ป่วยนอก
15 ตค. 2562	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง	HN 2466 ผู้ป่วยมาขึ้นรอรักษา แต่ไม่มียา	ระบบบริการ	งานผู้ป่วยนอก
24 ตค. 2562	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง	HN 119942 ไม่มียาแต่มาขึ้นบัตรรอรักษาเอง	ระบบบริการ	งานผู้ป่วยนอก
24 ตค. 2562	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง	HN 58804 ไม่มียาแต่มาขึ้น รักษายาและไววาย	ระบบบริการ	งานผู้ป่วยนอก
27 พย. 2562	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง	พนักงานทำความสะอาดพูดไม่เพราะกับคนไข้หรือญาติคนไข้	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยใน 2
27 พย. 2562	คำชม	หมอกับพยาบาลดีมาก พูดเพราะและใจดีทุกคน	ระบบบริการ	MSO (องค์กรแพทย์) /ผู้ป่วยใน 2
28 พย. 2562	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง	มาทำบัตรตอนประมาณ 02.00 น. ห้องบัตรมืดไฟไม่สว่าง ไม่แน่ใจว่ามี จนท.อยู่หรือเปล่า	สิ่งแวดล้อม	งานประกันสุขภาพ
3 ธค. 2562	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง	จนท.ห้องตรวจเลือดแสดงกิริยาไม่สุภาพใส่คนไข้ ดินันโดนกับตัว วางบัตรผิดตะกร้า แทนที่จะเรียกกลับใช้ตะกร้าเคาะเสียงดัง เรียก คนไข้ ก่อนหน้าดินันมียายแก่ๆโดน ยายบอก " ขอโทษค่ะคุณหมอ ยายไม่รู้" แต่ จนท.ก็เฉยอีก	พฤติกรรมบริการ	แผนกชันสูตร
22 ธค. 2562	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง	เนื่องจากแม่บ้ารตักขายทำงานเอาแต่ใจตัวเองไม่คำนึงถึงผู้มาใช้ บริการว่าเขารู้หรือไม่รู้เอาแต่อย่างเดียว	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยใน 2
22 ธค. 2562	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง	ญาติบางคนแกไม่รู้เรื่องอะไรมีแต่ว่า อยากให้ตักเตือนอบรมสั่งสอน	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยใน 2
22 ธค. 2562	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง	พนักงานทำความสะอาดตักขายพูดจาไม่เพราะ	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยใน 2
22 ธค. 2562	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง	พนักงานทำความสะอาดพูดจาไม่เพราะ	พฤติกรรมบริการ	ผู้ป่วยใน 2
22 ธค. 2562	คำชม	ประทับใจ จนท.พูดจาเพราะทุกคน	ระบบบริการ	HRD
4 มค. 2563	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง	ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาดอยากให้ทำความสะอาดทุก 1 ชม. ตามใบงานที่แนบหน้าห้องน้ำ	สิ่งแวดล้อม	งานผู้ป่วยนอก
20 มีค. 2563	ข้อร้องเรียนไม่รุนแรง	ตึกทันตกรรมไม่มีห้องน้ำให้บริการ	สิ่งแวดล้อม	ทันตกรรม