



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

ที่ นค ๐๐๓๓.๓๐๑(๐๕)/๒๓๒

วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสังคม รอบ ๖ เดือน(ต.๖๕-มี.๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

ความเป็นมา

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาคมีคุณภาพรวดเร็วลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศให้ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัด เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน จังหวัดหนองคายได้ออกหนังสือที่ นค ๐๐๑๗.๓/๑๖๔๘๒ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๗ เรื่องการขับเคลื่อนภารกิจศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัดหนองคาย โดยที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจังหวัดหนองคาย มีมติเห็นชอบให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน อำเภอ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำส่วนราชการ/หน่วยงาน เพื่อกระจายการบริการประชาชนและแก้ไขความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสังคม จึงขอสรุปลผลการดำเนินการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

ผลการดำเนินงาน ประเภทการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (รอบ เม.ย.๖๔-ต.๖๔)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	(รอบ ต.๖๕-มี.๖๖) (เรื่อง)			(รอบ เม.ย.๖๖-ต.๖๖) (เรื่อง)		
	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว
๑. การบริการล่าช้า รอนาน	๑	๒	๑			
๒. พฤติกรรมไม่สุภาพ/ไม่เหมาะสม	๑	๑	๑			
๓. เรื่องขู่สาว	๐	๐	๐			
๔. โดนฟ้องร้อง , เรียกค่าเสียหาย	๐	๐	๐			
๕. ไม่รักษาความลับของผู้ป่วย	๐	๐	๐			
๖. ไม่สมัครใจอยู่/หนีกลับ/ขอไปรักษาที่อื่น /ขอบัตรคืน	๑	๑	๑			
๗. อื่นๆ	๐	๐	๐			
รวม	๓	๓	๓			

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕-มีนาคม ๒๕๖๖ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๓ เรื่อง

- ร้องเรียนเรื่องการบริการล่าช้า รอนาน จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐
- ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมไม่สุภาพ/ไม่เหมาะสมรอนาน จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐
- ร้องเรียนเรื่องการไม่สมัครใจอยู่/หนีกลับ/ขอไป รักษาที่อื่น /ขอบัตรคืน จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

- ร้องเรียนเรื่องชู้สาว จำนวน - เรื่อง ไม่มีข้อร้องเรียน
- ร้องเรียนเรื่องโดนฟ้องร้อง , เรียกค่าเสียหาย ไม่มีข้อร้องเรียน
- ร้องเรียนเรื่องการไม่รักษาความลับของผู้ป่วย จำนวน - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -
- ร้องเรียนเรื่อง อื่นๆ จำนวน - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -

จากสถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสงฆ์พบว่าส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนการให้ข้อเสนอแนะ และความไม่พอใจในพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่ถึงขั้นร้องเรียนในระดับ ๑ ที่จะต้องประสานหน่วยงานอื่นแก้ไข (ภายนอกกระทรวงสาธารณสุข) ส่วนมากอยู่ในระดับ ๒ ซึ่งสามารถบริหารจัดการได้เองภายในหน่วยงาน อย่างเช่น อันดับ ๑ เป็นเรื่องไม่สมควรใจอยู่/หนักกลับ/ขอไป รักษาที่อื่น จำนวน ๑ ครั้ง มีการให้บริการรักษาตามขั้นตอน แต่ผู้ป่วยและญาติปฏิเสธการรับการรักษาต่อ และขอไปรักษาที่อื่น โดยมีการรายงานแพทย์ทราบและให้ผู้ป่วยเซ็นต์ไม่สมควรใจอยู่รักษา อันดับ ๒ ข้อร้องเรียนการบริการล่าช้า รอานาน จำนวน ๑ ครั้ง จากการให้บริการทางห้องตรวจผู้ป่วยนอก เนื่องจากผู้มารับบริการขาดความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด แต่ก็มีมีการเจรจา และพูดคุย และหาข้อยุติร่วมกันแล้ว ไม่มีปัญหาข้อร้องเรียนไปที่หน่วยงานภายนอก อันดับ ๓ เป็นเรื่องพฤติกรรมไม่สุภาพ/ไม่เหมาะสม ซึ่งในปี ๒๕๖๖ พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน ๑ ครั้ง ผ่านช่องทาง โทรศัพท์ ๑ ครั้ง และ งาน OPD - ครั้ง IPD ๑ ครั้ง ได้มีการพูดคุย และสอบถามตัวเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนเพื่อชี้แจง ข้อเท็จจริงให้ผู้มารับบริการ และให้การอบรมเพื่อปรับพฤติกรรมการให้บริการให้มีความเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประเภทการจัดซื้อจัดจ้าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

ประเภทเรื่องร้องเรียน	(รอบ ต.ค.๖๕-มี.ค.๖๖)			(รอบ เม.ย.๖๕-ต.ค.๖๕)		
	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว
๑. ด้านความโปร่งใสและการเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-
๒. การทุจริตของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-
๓. การไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ ประกาศ มติ หรือ ข้อบังคับหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	-	-	-	-	-	-
๔. การถูกฟ้องร้อง , เรียกค่าเสียหาย	-	-	-	-	-	-
๕. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-

โรงพยาบาลสงฆ์ไม่มีข้อร้องเรียน เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ประการใด สำหรับปัญหาอุปสรรคเนื่องจากหน่วยงานยังไม่มีข้อร้องเรียนในกรณีดังกล่าว จึงไม่มีปัญหาอุปสรรค ซึ่งปรากฏจากข้อร้องเรียนหรือข้อทักท้วง รวมทั้งจากการตรวจสอบภายใน และการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการจัดวางระบบควบคุมภายใน ก็ไม่พบปัญหาอุปสรรคหรือมีความเสี่ยงที่มียุทธศาสตร์สำคัญแต่อย่างใด

หนองคาย “เมืองน่านอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

อย่างไรก็ตาม สำหรับแนวทางแก้ไข งานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสังคมได้ดำเนินการ
 จัดหาตามข้อกำหนด และระเบียบอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีการควบคุมภายในระดับหน่วยงานย่อย โดยใช้แนว
 ทางการควบคุมภายใน ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อควบคุมกำกับการปฏิบัติงานของ
 เจ้าหน้าที่ต่อไป จึงขออนุญาตขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลสังคม
<http://www.sangkhomhospital.com/main/homepage.html>

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาอนุมัติลงนามและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป



(นายพงษ์ศักดิ์ ชัยประเทศ)
 นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ



ทราบ

(นายบรรจบ อุบลแสน)
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสังคม กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐-๔๒๔๔๑-๐๒๙ ต่อ ๑๑๐๔

ที่ นค ๐๐๓๒.๓๐๑(๐๕)๒๑๘

วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง บันทึกข้อความรายงานผู้บริหารรับทราบและสั่งการ ปรากฏการและขออนุญาตเผยแพร่ใน
เว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

ตามที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย/คณะกรรมการ PERSONAL SAFETYระดับ
โรงพยาบาลได้รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน กรณีข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานในรอบเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕-มีนาคม ๒๕๖๖ ปรากฏผลดังความเสี่ยงที่ปรากฏ
ตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรดำเนินการดังนี้

๑.อนุญาตให้นำประกาศดังกล่าวข้างต้น ขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลสังคม ใน เว็บไซต์หน่วยงาน
<http://www.sangkhomhospital.com>

๒.ลงนามในหนังสือแจ้งเวียนให้กลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน ทุกหน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

(นายพงษ์ศักดิ์ ชัยประเทศ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต/ลงนามแล้ว

(นายบรรจบ อุบลแสน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

ที่ นค ๐๐๓๓.๓๐๑(๐๕)/๒๒๙

วันที่ ๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงาน ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

ความเป็นมา

ตามที่จังหวัดหนองคายได้ออกหนังสือที่ นค ๐๐๑๗.๓/๑๖๔๘๒ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การขับเคลื่อนภารกิจศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจังหวัดหนองคาย โดยที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจังหวัดหนองคาย มีมติเห็นชอบให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน อำเภอ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำส่วนราชการ/หน่วยงาน เพื่อกระจายการบริการประชาชนและแก้ไขความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสังคมขอสรุปผลการดำเนินงาน ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้ ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 2 (รอบ 6 เดือน) รายงานสรุป ฯ ในเดือนมีนาคม 2566

ประเภทความเสี่ยง	ไตรมาสที่ 2 (รอบ 6 เดือน) รายงานสรุป ฯ ในเดือนมีนาคม 2564		
	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว
๑. การบริการล่าช้า รอนาน	๑	๒	๑
๒. พฤติกรรมไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม	๑	๑	๑
๓. โดนฟ้องร้อง เรียกค่าเสียหาย	๐	๐	๐
๔. ไม่สนใจอยู่	๑	๑	๑
รวม	๕	๑	๕

จากสถิติ เรื่องร้องเรียน ส่วนใหญ่ เป็นการเขียนและการโทรศัพท์บอกข้อเสนอแนะ การมาใช้บริการพฤติกรรมไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม ได้มีการทบทวนหาแนวทางให้กับเจ้าหน้าที่เรื่อง พฤติกรรมบริการเพื่อลดข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการหลังพัฒนายังไม่พบข้อร้องเรียนได้มีการจัดทำแนวทางและมาตรฐานเรื่อง พฤติกรรมบริการสำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อให้ยึดถือและปฏิบัติ ผลการทบทวนดังนี้

เหตุการณ์ที่ ๑ ผู้ป่วยชาย มารับบริการที่ รพ.สังคมเวรป่วยวันที่ ๑๑ ม.ค.๒๕๖๖ เวลาประมาณ ๒๐.๒๐ น. ด้วยเรื่องอุบัติเหตุจราจร เมาสุราและไววาย มาด้วยกันกับภรรยา พบความเสี่ยงเรื่องความไม่พอใจในบริการที่ได้รับ ได้ชำระค่าบริการหนึ่งพันสองร้อยบาท ได้ไปโพสต์ในสื่อสังคมออนไลน์ในเรื่องการบริการ ทำให้เกิดความเสียหายในวงกว้าง ที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากร และการบริการของโรงพยาบาลสังคม

เหตุการณ์ที่ ๒ ญาติผู้ป่วยโทรมาร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพและไม่เหมาะสม

Root cause

ไม่พอใจในบริการ

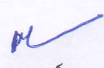
Creative solution

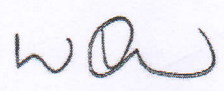
๑.บริการ แบบเอกชน ไม่แนะนำเฉยเฉย ต้องพาไป หรือต้องเชิญให้นั่งรถ เข็น

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีชุมชนน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

- เริ่มทุกจุด บริการ ตั้งแต่ผู้ป่วยเริ่มลงรถ
- ๒.พนักงาน ทุกคน ที่เห็นผู้รับบริการ ให้มีน้ำใจ ช่วยเพื่อน ช่วยผู้ป่วย
- ๓.การใช้ประโยค ในการถามข้อมูล ให้พูดเสียงที่นุ่มนวล น่ารักเหมือนเสียงเพลง ชื่นลง มีรอยยิ้ม และเสียงหัวเราะ ในใจ
- “จรรยาวัจความคิด เพราะความคิดจะกลายเป็นคำพูด
จรรยาวัจคำพูด เพราะคำพูดจะกลายเป็นการกระทำ
จรรยาวัจการกระทำ เพราะการกระทำ จะกลายเป็นนิสัย
จรรยาวัจ นิสัยเพราะนิสัยจะกลายเป็นบุคลิก
จรรยาวัจบุคลิก เพราะบุคลิกจะกลายเป็นชะตากรรม” มหาตมะ คานธี
- ๔.ตื่นมาตอนเช้า ยิ้ม พูดใส่กระจก
- ๕.เพื่อ ลดความเครียด เพิ่ม การบริการให้ประทับใจ เพิ่ม ผู้ให้บริการเฉพาะ บัตร ในการใช้สิทธิ์ เพิ่มความสมบูรณ์ในเวชระเบียน มีพนักงานบัตร ๑๖.๐๐-๒๔.๐๐ น
- ๖.เพื่อลดผลกระทบให้พิจารณาปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ด้านหน้าที่ผู้ร้องระบุ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นายพงษ์ศักดิ์ ชัยประเทศ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ


ทราบ
(นายบรรจบ อุบลแสน)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

หนองคาย “เมื่อนานอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสังคม กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐-๔๒๔๔๑-๐๒๙ ต่อ ๑๑๐๔

ที่ นค ๐๐๓๒.๓๐๑(๐๕)๒๑๘

วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง บันทึกข้อความรายงานผู้บริหารรับทราบและสั่งการ ปรากฏการและขออนุญาตเผยแพร่ใน
เว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

ตามที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย/คณะกรรมการ PERSONAL SAFETYระดับ
โรงพยาบาลได้รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ในรอบเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕-มีนาคม ๒๕๖๖ ปรากฏผลไม่มีข้อร้องเรียนแต่ประการใด ดังเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรดำเนินการดังนี้

๑.อนุญาตให้นำประกาศดังกล่าวข้างต้น ขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลสังคม ใน เว็บไซต์หน่วยงาน
<http://www.sangkhomhospital.com>

๒.ลงนามในหนังสือแจ้งเวียนให้กลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน ทุกหน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

(นายพงษ์ศักดิ์ ชัยประเทศ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต/ลงนามแล้ว

(นายบรรจบ อุบลแสน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสังคม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย

วัน/เดือน/ปี ๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

หัวข้อ รายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน การวิเคราะห์ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน การวิเคราะห์ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

Link ภายนอก <http://www.sangkhomhospital.com/main/๒๐๑๗-๐๓-๐๑-๐๗-๒๗-๑๒.html>

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายพงษ์ศักดิ์ ชัยประเทศ)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

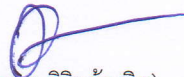


(นายบรรจบ อุบลแสน)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายศรายุทธ ศิริแก้วเลิศ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๕