



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย
ที่ นค ๐๐๓๒.๓๐๑(๐๕)/๑๔๘ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสังคม รอบ ๖ เดือน (ตค.๖๔-มี.ค.๖๕)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

ความเป็นมา

ตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาคมีคุณภาพรวดเร็วลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะกรรมการความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัด เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน จังหวัดหนองคายได้ออกหนังสือที่ นค ๐๐๓๗.๓/๑๖๔๘๒ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๗ เรื่องการขับเคลื่อนการกิจศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัดหนองคาย โดยที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจังหวัดหนองคาย มีมติเห็นชอบให้ส่วนราชการ/หน่วยงานอำเภอ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำส่วนราชการ/หน่วยงาน เพื่อกระจายการบริการประชาชนและแก้ไขความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสังคม จังขอสรุปผลการดำเนินการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
ดังนี้

ผลการดำเนินงาน ประเภทการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (รอบ ตค.๖๔-มี.ค.๖๕)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	(รอบ เม.ย.๖๔-ตค.๖๕) (เรื่อง)			(รอบ ตค.๖๔-มี.ค.๖๕) (เรื่อง)		
	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว
๑. การบริการล่าช้า รอนาน	๒	๒	๒	๓	๒	๒
๒. พฤติกรรมไม่สุภาพ/ไม่เหมาะสม	๒	๒	๒	๒	๒	๒
๓. เรื่องซื้อขาย	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔. โดยท่องร้อง , เรียกค่าเสียหาย	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕. ไม่รักษาความลับของผู้ป่วย	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๖. ไม่สมัครใจอยู่/หนีกลับ/ขอไปรักษาที่อื่น /ขอบัตรคืน	๑	๓	๑	๑	๓	๑
๗. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-
รวม	๕		๕	๕		๕

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔-มีนาคม ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๕ เรื่อง

- ร้องเรียนเรื่องการบริการล่าช้า รอนาน จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐
- ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมไม่สุภาพ/ไม่เหมาะสมรอนาน จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐
- ร้องเรียนเรื่องซื้อขาย จำนวน - เรื่อง ไม่มีข้อร้องเรียน
- ร้องเรียนเรื่องโดยท่องร้อง , เรียกค่าเสียหาย ไม่มีข้อร้องเรียน

หนองคาย “เกษตรอุสาหกรรมวัฒนธรรมรุ่งเรือง เมืองท่องเที่ยวลุ่มน้ำไขง”

- ร้องเรียนเรื่องการไม่รักษาความลับของผู้ป่วย จำนวน - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -
- ร้องเรียนเรื่องการไม่สมัครใจอยู่/หนีกลับ/ขอไป รักษาที่อื่น /ขอบัตรคืน จำนวน ๑ เรื่อง คิด เป็นร้อยละ ๒๐.๐๐
- ร้องเรียนเรื่อง อื่นๆ จำนวน - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -

จากสถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสังคมพบว่าส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนการให้ข้อเสนอแนะ และความไม่พอใจในพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่ถึงขั้นร้องเรียนในระดับ ๑ ที่จะต้องประสานหน่วยงานอื่นแก้ไข (ภายนอกกระทรวงสาธารณสุข) ส่วนมากอยู่ในระดับ ๒ ซึ่งสามารถบริหารจัดการได้เองภายในหน่วยงาน อย่างเช่น อันดับที่ ๑ เป็นเรื่องไม่สมัครใจอยู่/หนีกลับ/ขอไป รักษาที่อื่น จำนวน ๑ ครั้ง มีการให้บริการรักษาตามขั้นตอน แต่ผู้ป่วยและญาติปฏิเสธการรับการรักษาต่อ และขอไปรักษาที่อื่น โดยมีการรายงานแพทเทิร์น และให้ผู้ป่วยเข็นไม่สมัครใจอยู่รักษา อันดับ ๒ ข้อร้องเรียนการบริการล่าช้า รอนาน จำนวน ๒ ครั้ง จาก การให้บริการทางห้องตรวจผู้ป่วยนอก เนื่องจากผู้มารับบริการขาดความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด แต่ก็มีการเจรจา และพูดคุย และหาข้อยุติร่วมกันแล้ว ไม่มีปัญหาข้อร้องเรียน ไปที่หน่วยงานภายนอก อันดับ ๓ เป็นเรื่องพฤติกรรมไม่สุภาพ/ไม่เหมาะสม ซึ่งในปี ๒๕๖๔ พบอุบัติกรณีข้อร้องเรียน ๒ ครั้ง ผ่านช่องทาง Facebook ๒ ครั้ง และ งาน OPD ๑ ครั้ง IPD ๑ ครั้ง ได้มีการพูดคุย และสอบถามตัวเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนเพื่อชี้แจง ข้อเท็จจริงให้ผู้มารับบริการ และให้การอบรมเพื่อปรับพฤติกรรม การให้บริการให้มีความเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประเภทการจัดซื้อจัดจ้าง ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕

ประเภทเรื่องร้องเรียน	(รอบ ต.ค.๖๓-กย.๖๔)			(รอบ กย.๖๔- มี.ค.๖๕)		
	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว
๑. ด้านความโปร่งใสและการปิดเผยแพร่ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-
๒. การทุจริตของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-
๓. การไม่ปฏิบัติตามข้อกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ มติ หรือ ข้อบังคับ หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง	-	-	-	-	-	-
๔. การถูกฟ้องร้อง , เรียกค่าเสียหาย	-	-	-	-	-	-
๕. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-

โรงพยาบาลสังคมไม่มีข้อร้องเรียน เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ประการใด สำหรับปัญหาอุปสรรค นี้เองจากหน่วยงานยังไม่มีข้อร้องเรียนในกรณีดังกล่าว จึงไม่มีปัญหาอุปสรรค ซึ่งปรากฏจากข้อร้องเรียนหรือข้อทักท้วง รวมทั้งจากการตรวจสอบภายใน และการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการจัดดูแลระบบควบคุมภายใน ก็ไม่พบปัญหาอุปสรรคหรือมีความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญแต่อย่างใด

อย่างไรก็ตาม สำหรับแนวทางแก้ไข งานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสังคมได้ดำเนินการจัดทำตามข้อกฎหมาย และระเบียบอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีการควบคุมภายในระดับหน่วยงานย่อย โดยใช้แนวทางการควบคุมภายใน ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อควบคุมกำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงษ์ศักดิ์ ชัยประเทศ)
 นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ

(นายบรรจุ อุบลเสน)
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

หนองคาย “เกษตรอุสาหกรรมวัฒนธรรมรุ่งเรือง เมืองท่องเที่ยวคุณนำ็ใจ”