11.3.1

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

ที่ นค ๐๐๓๒.๓๐๑(๐๕)/๔๒๕ **วันที่** ๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสังคม รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย.๖๕-ส.ค.๖๕)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

ความเป็นมา

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

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสังคม จึงขอสรุปผลการดำเนินการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

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

ประเภทเรื่องร้องเรียน	(รอบ ตค.๖๔-มี.ค.๖๕) (เรื่อง)			(รอบ เมย.๖๕-ส.ค.๖๕) (เรื่อง)		
	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว
๑. การบริการล่าช้า รอนาน	๓	๒	๒	๒	๒	๒
๒. พฤติกรรมไม่สุภาพ/ไม่เหมะสม	๒	๒	๒	๒	๒	๒
๓. เรื่องชู้สาว	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔. โดนฟ้องร้อง , เรียกค่าเสียหาย	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕. ไม่รักษาความลับของผู้ป่วย	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๖. ไม่สมัครใจอยู่/หนีกลับ/ขอไปรักษาที่อื่น /ขอบัตรคืน	๑	๓	๑	๐	๐	๐
๗. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-
รวม	**๕**		**๕**	**๔**		**๔**

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบตั้งแต่เดือน เมษายน ๒๕๖๕-สิงหาคม ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๔ เรื่อง

- ร้องเรียนเรื่องการบริการล่าช้า รอนาน จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
- ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมไม่สุภาพ/ไม่เหมะสมรอนาน จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐
- ร้องเรียนเรื่องชู้สาว จำนวน - เรื่อง ไม่มีข้อร้องเรียน
- ร้องเรียนเรื่องโดนฟ้องร้อง , เรียกค่าเสียหาย ไม่มีข้อร้องเรียน

- ร้องเรียนเรื่องการไม่รักษาความลับของผู้ป่วย จำนวน - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -
- ร้องเรียนเรื่อง อื่นๆ จำนวน - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -

จากสถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสังคมพบว่าส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนการให้ข้อเสนอแนะ และความไม่พอใจในพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่ถึงขั้นร้องเรียนในระดับ ๑ ที่จะต้องประสานหน่วยงานอื่นแก้ไข (ภายนอกกระทรวงสาธารณสุข) ส่วนมากอยู่ในระดับ ๒ ซึ่งสามารถบริหารจัดการได้เองภายในหน่วยงาน อย่างเช่น อันดับที่ ๑ ข้อร้องเรียนการบริการล่าช้า รอนาน จำนวน ๒ ครั้ง จากการให้บริการทางห้องตรวจผู้ป่วยนอก เนื่องจากผู้มารับบริการขาดความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด แต่ก็มีการเจรจา และพูดคุย และหาข้อยุติร่วมกันแล้ว ไม่มีปัญหาข้อร้องเรียนไปที่หน่วยงานภายนอก อันดับ ๒ เป็นเรื่องพฤติกรรมไม่สุภาพ/ไม่เหมะสม ซึ่งในปี ๒๕๖๕ พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียน ๒ ครั้ง ผ่านช่องทาง Facebook ๑ ครั้ง และ งาน OPD ๑ ครั้ง IPD ๑ ครั้ง ได้มีการพูดคุย และสอบถามตัวเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนเพื่อชี้แจง ข้อเท็จจริงให้ผู้มารับบริการ และให้การอบรมเพื่อปรับพฤติกรรมการให้บริการให้มีความเหมาะสม

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

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

โรงพยาบาลสังคมไม่มีข้อร้องเรียน เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ประการใด สำหรับปัญหาอุปสรรค เนื่องจากหน่วยงานยังไม่มีข้อร้องเรียนในกรณีดังกล่าว จึงไม่มีปัญหาอุปสรรค ซึ่งปรากฏจากข้อร้องเรียนหรือข้อทักท้วง รวมทั้งจากการตรวจสอบภายใน และการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการจัดวางระบบควบคุมภายใน ก็ไม่พบปัญหาอุปสรรคหรือมีความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญแต่อย่างใด

อย่างไรก็ตาม สำหรับแนวทางแก้ไข งานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสังคมได้ดำเนินการจัดหาตามข้อกฎหมาย และระเบียบอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีการควบคุมภายในระดับหน่วยงานย่อย โดยใช้แนวทางการควบคุมภายใน ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อควบคุมกำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

.....

(นายพงษ์ศักดิ์ ชัยประเทศ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ

(นายบรรจบ อุบลแสน)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม