



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลศีลาลาด โทร. ๐๔๕ ๖๖๘๑๑๗

ที่ ศก ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๔๑๓ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และขออนุมัตินำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ โรงพยาบาลศีลาลาดงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด

### เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดตัวชี้วัดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA ร้อยละ ๙๕ ในระบบ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) เพื่อประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ข้อ MOIT๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

### ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลศีลาลาด เป็นหน่วยงานที่มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบจากการบริการสุขภาพและความโปร่งใสในการดำเนินกิจการต่างๆของหน่วยงาน

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ โรงพยาบาลศีลาลาด มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ตามเอกสารแนบ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ (ไม่มีเรื่องร้องเรียน)	จำนวน	-	เรื่อง
๒. จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านบริการ	จำนวน	๑	เรื่อง
๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน			
๓.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	-	เรื่อง
๓.๒ ทางเว็บไซต์และเพจเฟซบุ๊ก	จำนวน	-	เรื่อง
๓.๓ ทางหมายเลขโทรศัพท์	จำนวน	-	เรื่อง

### ๔. ผลการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศีลาลาด ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง และเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุยไกล่เกลี่ยจนได้ข้อยุติ เป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและตัวผู้ร้องเรียน จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อีกทั้งยังได้นำข้อร้องเรียน มาทบทวน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาล

### ๕. ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้น บางเรื่อง จำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วยได้

## ๖. แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน ในเรื่องกฎหมายและขั้นตอน กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ข้อพิจารณา

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาววิจิตรา ทองบ่อ)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต



(นายธนา คลองงาม)  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ เรื่อง	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ(เรื่อง)	ยังไม่ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๗	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๗	๑	๑	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๗	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-

ข้อมูล ณ.วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๗



(นางสาววิจิตรา ทองป่อ)  
 นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
 ผู้รวบรวมข้อมูล

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศิลาลาด

๑.ตารางแสดงเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ต.ค.๖๖ – ก.ย.๖๗)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	หนังสือราชการ	๐	๐
๒	โทรศัพท์	๐	๐
๓	ไปรษณีย์	๐	๐
๔	มาด้วยตนเอง	๐	๐
๕	Facebook	๐	๐

๒.ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ต.ค.๖๖ – ก.ย.๖๗)

ลำดับที่	ประเภท	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	ระบบบริการ	๐	๐
๒	พฤติกรรมบริการ	๑	๐
๓	การให้บริการทางการแพทย์(ม.๔๑)	๐	๐
๔	สิ่งแวดล้อม/อาคารสถานที่	๐	๐
๕	อื่นๆ	๐	๐

๓.ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ต.ค.๖๖ – ก.ย.๖๗)

ลำดับที่	ประเภท	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	ราคากลาง	๐	๐
๒	คุณลักษณะเฉพาะ	๐	๐
๓	การประกวดผู้ชนะ	๐	๐
๔	การตรวจรับพัสดุ	๐	๐
๕	การเงิน	๐	๐

ข้อมูล ณ.วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๗

(นางสาววิจิตรา ทองป่อ)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
ผู้รวบรวมข้อมูล