



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน.....โรงพยาบาลสุโขทัย.....จังหวัดสุโขทัย.....๗๖๑๒๐  
ที่ นธ ๐๐๓๒.๒/ ๐๔๕๒.....วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๓.....  
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน ( ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓ ).....  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ตามที่ โรงพยาบาลสุโขทัย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน ( ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓ ) มีดังนี้

### ๑. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวม ๒๓ เรื่อง แยกเป็น

- |                                             |                 |
|---------------------------------------------|-----------------|
| ๑.๑ เรื่องการบริการของโรงพยาบาล             | จำนวน ๒๓ เรื่อง |
| ๑.๒ เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ | จำนวน - เรื่อง  |

### ๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- |                                     |                 |
|-------------------------------------|-----------------|
| ๒.๑ ตู้รับเรื่องร้องเรียน           | จำนวน ๑ เรื่อง  |
| ๒.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน         | จำนวน ๑๔ เรื่อง |
| ๒.๓ เฟซ Facebook                    | จำนวน ๕ เรื่อง  |
| ๒.๔ ทางหมายเลขโทรศัพท์              | จำนวน ๓ เรื่อง  |
| ๒.๕ จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด     | จำนวน - เรื่อง  |
| ๒.๖ จากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข | จำนวน - เรื่อง  |
| ๒.๗ จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย  | จำนวน - เรื่อง  |

### ๓. ผลการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องมาพูดคุย ไกล่เกลี่ยจนได้ข้อยุติ เป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและตัวผู้ร้องเรียน จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อีกทั้ง ยังได้นำข้อร้องเรียน มาทบทวน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาล

### ๔. ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น บางเรื่องจำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหาได้

๕. แนวทาง...

## ๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน ใน เรื่องกฎหมายและขั้นตอน กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลสุโขทัย-ลก ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสุโขทัย-ลก



(นายพรประสิทธิ์ จันตระ)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ

ประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ทบท / 9 กันยายน ๒๕๖๖



รายงานสรุป  
ผลข้อร้องเรียนปี ๒๕๖๓  
(เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๓)

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. ไม่ได้รับความสะดวก

| ประเด็นข้อร้องเรียน | จำนวน (เรื่อง) |
|---------------------|----------------|
| - มีหนูห้องพิเศษ    | ๑              |

การปรับปรุง/การดำเนินการ

☐ ประสานช่างให้ปิดช่องทางที่หนู แมลง สามารถเข้าได้ และประสานแม่บ้านเรื่องการจัดการขยะต่างๆ และประสานทีม ENV ทบทวนแนวทางการจัดสิ่งแวดล้อมภายในห้องพิเศษ

○ รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ปี ๒๕๖๓

๑. ระบบการให้บริการ

| ประเด็นข้อร้องเรียน                                                                                                                                                  | จำนวน (เรื่อง) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| - รอรับบริการนาน ,ขั้นตอนการให้บริการสับสน<br>- การไม่สื่อสารกับผู้ป่วย การสื่อสารที่คลาดเคลื่อน<br>- หอผู้ป่วยดูแลผู้ป่วยไม่ทั่วถึง<br>- เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สะอาด | ๑๔             |

การปรับปรุง/การดำเนินการ

- ☐ พัฒนาการจัดระบบคิวการตรวจ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ โดยทีมด้านหน้า
- ☐ ให้บริการนัด/เลื่อนนัดทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้รับบริการ
- ☐ หอผู้ป่วยทบทวน/ปรับปรุง ระบบการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน
- ☐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เตรียมจัดโครงการพัฒนาทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยในโรงพยาบาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักในการให้บริการที่ดี และมีทักษะในการเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้ง

๒. พฤติกรรมการให้บริการ

| ประเด็นข้อร้องเรียน                                  | จำนวน (เรื่อง) |
|------------------------------------------------------|----------------|
| - พูดจาไม่ดี ไม่สุภาพ<br>- แสดงกริยาท่าทางไม่เหมาะสม | ๘              |

การปรับปรุง/การดำเนินการ

- ☐ มีทีมปรับปรุงตรวจสอบระบบการให้บริการ และพฤติกรรมการให้บริการ
- ☐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เตรียมจัดโครงการพัฒนาทักษะการสื่อสารกับผู้ป่วย เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีตระหนักในการให้บริการที่ดี และมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ป่วยกลุ่มต่างๆ เช่น จิตเวช เวิร์รอน เป็นต้น
- ☐ จัดตั้งชมรมจริยธรรม ให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมและจิตอาสา

- รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี ๒๕๖๓

- ไม่พบการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### การดำเนินงานเชิงป้องกัน

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัยได้นำเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เข้าในการประชุมคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมติที่ประชุมให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพิ่มเติมทางเว็บไซต์ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและประชาชนเข้าถึงได้