



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์

ที่ อบ. ๐๐๓๓.๓๐๑.๓๓/

วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์

ตามที่โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย ตามคำสั่ง ๒๙/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๔ ไปแล้ว นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๔ (รอบ ๑๒ เดือน) ในแต่ละประเภท และได้สรุปผลการวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่วงเวลาดังกล่าวดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๒๐ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทางดังนี้

- |   |                 |
|---|-----------------|
| (๑) เว็บไซต์ของโรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์             | จำนวน ๓ เรื่อง  |
| (๒) Facebook                                      | จำนวน ๕ เรื่อง  |
| (๓) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน(กล่องแสดงความคิดเห็น) | จำนวน ๑๒ เรื่อง |
| (๔) โทรศัพท์หมายเลข ๐๔๕-๘๕๒๒๙๙                    | จำนวน - เรื่อง  |

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๔ )

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน/เรื่อง	ร้อยละ
๑	เว็บไซต์ของโรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์	๓	๑๕
๒	Facebook	๕	๒๕
๓	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน(กล่องแสดงความคิดเห็น)	๑๒	๖๐
๔	โทรศัพท์หมายเลข ๐๔๕-๘๕๒๒๙๙	-	-

จากตาราง ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน กล่องแสดงความคิดเห็น มีจำนวนมากที่สุดคือ ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาคือผ่านทาง Facebook ของโรงพยาบาล จำนวน ๕ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๒๕

๒. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๔  
สรุปประเภทเรื่องร้องเรียนมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ดังนี้

- พฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕
- ด้านการรักษาพยาบาล จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕

ปัจจุบันเรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้รับการแก้ไข/ได้ข้อสรุป และได้แจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียน  
แจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๓. สำหรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๔ ไม่ปรากฏว่ามีกรณีร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวแต่อย่างใด

#### ๔. แนวทางแก้ไข

๔.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียน หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อ  
ขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อหาทางยุติเรื่องโดยเร็ว

๔.๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมี sevice mind ในการให้บริการ  
มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการเป็นระยะ ๆ

๔.๓ จัดอบรมโครงการพัฒนางานบริการด้านหน้าสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้บุคลากรงานด้านหน้าเกิด  
ความเชื่อมั่น และนำความรู้ที่ได้ไปปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารการทั่วไป จะได้รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔  
อีกครั้งในไตรมาสที่ ๔ รอบ ๑๒ เดือน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางฉัญวลัย ช่างชิง)  
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

( ) เห็นชอบ

(✓) ทราบ



(นายสยาม ประสานพิมพ์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์