



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพนัสนิคม กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โทร. ๐ ๓๘๕๖ ๐๓๓๓

ที่ ขบ ๐๐๓๓.๓๐๓.๓/

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๕ (ณ วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๕)

และขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ ขึ้นเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนัสนิคม

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพได้จัดตั้งศูนย์บริการประกันสุขภาพ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ประจำโรงพยาบาลพนัสนิคม โดยรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการที่อาจไม่ได้รับความสะดวก หรือ ไม่ได้รับการบริการดูแลตามมาตรฐาน และเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องทุกข์ / ร้องเรียน ของโรงพยาบาลพนัสนิคม

กลุ่มงานประกันสุขภาพ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ไตรมาส ๔ (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) โดยได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๕ ดังรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม <http://www.phamathos.go.th> ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นายสนธยา เอี้ยบงไชย)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

อนุมัติ

(นางสาววิลาสินี สัตยาทิตย์)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพนัสนิคม

# สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

โรงพยาบาลพนัสนิคม (๑ เมษายน ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

โดยกลุ่มงานประกันสุขภาพ ได้รับมอบหมายภารกิจจากผู้อำนวยการ โรงพยาบาลพนัสนิคม ให้มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน ติดตาม และจัดการแก้ปัญหาตามข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชนที่อาจไม่ได้รับความสะดวก หรือ ไม่ได้รับการบริการดูแลตามมาตรฐานในภาพรวมของโรงพยาบาลพนัสนิคม โดยได้มีการติดตามผลการดำเนินงานการแก้ปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นระยะ ทั้งนี้

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ขอสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (๑ เมษายน ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) มีรายงานดังนี้

๑.ช่องทางที่ได้รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ / เสนอความคิดเห็น ในส่วนที่ดำเนินการเองหรือช่องทางอื่น ๆ ที่ส่งให้ดำเนินการ มีดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
๑	ทาง Facebook	๑๑	๕๐
๒	ทาง โทรศัพท์	๗	๓๑.๗
๓	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น	๒	๙.๑
๔	Website โรงพยาบาล	๑	๔.๖
๕	หน่วยงานอื่นๆ	๑	๔.๖
	รวม	๒๒	๑๐๐

๒.ประเภทของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / เสนอความคิดเห็น สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับ	ประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	ร้องเรียนการสื่อสารไม่เหมาะสม	๘	๒๖.๗
๒	ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร	๘	๒๖.๗
๓	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม	๗	๒๓.๓
๔	ร้องเรียนมาตรฐานการให้บริการ	๖	๒๐
๕	ร้องเรียนการรักษาของแพทย์	๑	๓.๓
	รวม	๓๐	๑๐๐

๓. ผลการดำเนินงาน เมื่อมีข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผู้รับเรื่องเบื้องต้นจะดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาลพนัสนิคม โดยได้มีการรายงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้องได้ทราบทันที ทางไลน์หรือรายงานด้วยวาจาทางโทรศัพท์ พร้อมทั้งได้แจ้งเรื่องร้องเรียนให้หัวหน้าผู้ถูกร้องเรียนได้ทราบเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไข ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) พบว่าสามารถประสานกับผู้ร้องเรียนที่ร้องเรียนผ่านช่องทางสายตรงผู้บริหาร , ช่องทาง Facebook , กลุ่มไลน์, ทางโทรศัพท์, ผู้รับความคิดเห็นของโรงพยาบาล และมาร้องที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้วยตัวเอง โดยทางผู้รับผิดชอบศูนย์ฯ และผู้เกี่ยวข้องของโรงพยาบาล สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้โดยไม่มีการฟ้องร้องเกิดขึ้น (ไม่เกิน ๑๕ วัน) ในส่วนของข้อร้องเรียนที่ผ่านทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน บางรายไม่สามารถติดต่อกลับผู้ร้องได้ เนื่องจากผู้ร้องไม่ได้ให้เบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อกลับ จึงรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบและได้ประสานให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบปัญหา และจะได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป

ในส่วนของช่องทางที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น พบว่าช่องทางที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก เป็นทาง Facebook ร้อยละ ๕๐ , ทางโทรศัพท์ ร้อยละ ๓๑.๗ , ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น ร้อยละ ๙.๑ ส่วนประเภทของเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก พบว่าเป็นด้านการสื่อสารไม่เหมาะสม และด้านไม่ได้ได้รับความสะดวก ร้อยละ ๒๖.๗ (เท่ากัน) , ประเภทพฤติกรรมบริการ ร้อยละ ๒๓.๓ ซึ่งเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องได้พิจารณาปรับแก้เพื่อลดปัญหาของการร้องเรียนให้น้อยที่สุด เพื่อให้ผู้รับบริการที่รับการบริการที่มีคุณภาพต่อไป