



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน.....โรงพยาบาลสุโขทัย.....จังหวัดนราธิวาส.....๙๖๑๒๐

ที่ นธ.๐๐๓๓.๔๐๐/๐๕.....วันที่.....กันยายน ๒๕๖๗.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ตามที่ โรงพยาบาลสุโขทัย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗) มีดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการ	จำนวน ๒๗ เรื่อง
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	
๒.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน ๑๕ เรื่อง
๒.๒ ตู้รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน ๖ เรื่อง
๒.๓ ทางwebและfacebook	จำนวน ๓ เรื่อง
๒.๔ ทางโทรศัพท์	จำนวน ๓ เรื่อง

### ๓. ผลการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย โกล่เกลี่ยจนได้ข้อยุติ เป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและตัวผู้ร้องเรียน จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อีกทั้ง ยังได้นำข้อร้องเรียน มาทบทวน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาล

### ๔. ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น บางเรื่องจำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วยได้

### ๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานในเรื่องกฎหมายและขั้นตอน กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลสุโขทัย ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสุโขทัย

✓

(นางสาวจันทร์ นราตรีคุณ)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ

ประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ทพ. อรุณเดชะเดชะ ใจเย็นดี สิริประทีป  
โรงพยาบาลสุโขทัย

ดพช