



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย โทร. ๑๑๘๘

ที่ นธ ๐๐๓๓.๔๐๐/๐๓ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ตามที่ โรงพยาบาลสุโขทัย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มีข้อร้องเรียน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ และติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) มีดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการ	จำนวน	๓๖	เรื่อง
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน			
๒.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	๕	เรื่อง
๒.๒ ตู้รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	๗	เรื่อง
๒.๓ ช่องทางออนไลน์	จำนวน	๑๙	เรื่อง
๒.๔ ช่องทางโทรศัพท์	จำนวน	๔	เรื่อง
๒.๕ กระทรวงสาธารณสุข	จำนวน	๑	เรื่อง

## ๓. ผลการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย โกล่เกลี่ยจนได้ข้อยุติ เป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียน จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมด อีกทั้ง ยังได้นำข้อร้องเรียนมาทบทวน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาล

## ๔. ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากการสอบสวน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น บางกรณีจำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหาให้กับผู้ป่วยได้

## ๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจ และพัฒนาองค์ความรู้แก่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานในเรื่องกฎหมายและขั้นตอน กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลสุโขทัย ให้สาธารณชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสุโขทัยต่อไป

(นายแพทย์จรุงวิทย์ ปลื้มเปรมจิต)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ

นาง  
V.A.  
[Handwritten signature]  
13 มี.ค 69