



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลจะนะ โทร. ๐๗๕-๒๐๗๐๖๙-๗๐

ที่ สข.๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ ..... วันที่ ..... ๑๐ ..... เดือน ..... มีนาคม ..... พ.ศ. ๒๕๖๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะนะ

กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๙ ในส่วนราชการโรงพยาบาลจะนะ โดยขอเรียนให้ทราบว่าไม่มีรายงานการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลจะนะ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จึงขอเสนอรายงานเพื่อพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบ

๒. เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.chanahospital.go.th/> และบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติลงชื่อ

(นายวิชัย ยานวิมุตติ)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://www.chanahospital.go.th/> หรือ สื่ออื่นๆของหน่วยงานได้

ลงชื่อ

(นายวิชัย ยานวิมุตติ)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

ผลการพิจารณา

( / ) อนุมัติ

( ) ไม่อนุมัติ เนื่องจาก .....

ลงชื่อ

(น.ส.ศิริพร พรหมเพชร )

ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะนะ

สรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ห้องสัมจุก) โรงพยาบาลจะนะ  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (รอบที่ ๑ )  
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

.....

ตัวชี้วัดผลลัพธ์	การวิเคราะห์ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ และ PDCA														
<p style="text-align: center;">จำนวนเรื่องร้องเรียน</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>จำนวนเรื่องร้องเรียน</caption> <thead> <tr> <th>ปีงบประมาณ</th> <th>จำนวนเรื่องร้องเรียน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2564</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2565</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2566</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2567</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>2568</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>2569</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">ปีงบประมาณ (หมายเหตุ ปีงบประมาณ 2569 ข้อมูลเรื่องร้องเรียนถึง ธันวาคม 2568)</p>	ปีงบประมาณ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	2564	0	2565	3	2566	0	2567	19	2568	25	2569	3	<p>จากข้อมูลโรงพยาบาลได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวนเพิ่มมากขึ้นในปี 2567 เป็นต้นมา เนื่องจากมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ห้องสัมจุก) ขึ้น ในปี 2567 ทำให้ผู้รับบริการ มีช่องทางที่ชัดเจนมากขึ้น ในการร้องเรียน ได้อย่างสะดวก และได้รับคำตอบอย่างรวดเร็วจากเรื่องที่ตนเองประสบปัญหา</p> <p>ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปี 2567 พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 47 เรื่อง ร้องเรียนโดยผ่านช่องทางของศูนย์ 21 เรื่อง (44.68%) , จากช่องทางภายนอก 10 เรื่อง (21.28%) , ผ่านทาง Social 8 เรื่อง (17.02%) , โทรศัพท์ 8 เรื่อง (17.02%)</p> <p>สำหรับเรื่องที่เป็นประเด็นร้องเรียน จะเป็น เรื่องระบบบริการ 22 เรื่อง (46.80%) , เรื่อง พฤติกรรมบริการ 20 เรื่อง (42.56%) และ เรื่องสมรรถนะ 5 เรื่อง (10.64 %)</p> <p>จากข้อมูลทำให้ศูนย์สัมจุก พิจารณาเฝ้าระวังเหตุร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์มากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ร้องเริ่มพฤติกรรมโทรศัพท์หา จนท. โดยตรงมากขึ้น เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ผ่านทางหน้าเวปโรงพยาบาล</p> <p>จากประเด็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ตั้งแต่การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดย จนท. ทำการพูดคุย อธิบายเพื่อทำความเข้าใจกับผู้ร้อง เพื่อลดความตึงเครียด หลังจากนั้นได้นำแจ้ง</p>
ปีงบประมาณ	จำนวนเรื่องร้องเรียน														
2564	0														
2565	3														
2566	0														
2567	19														
2568	25														
2569	3														

	<p>ผู้อำนวยการ และทีมใกล้เคียง ตามลำดับ ขั้นตอนปฏิบัติ</p> <p>ผลการดำเนินการ สามารถชี้แจง พูดคุย และ ใกล้เคียงโดยทีมใกล้เคียงได้สำเร็จ ภายใน ช่วงเวลา 15 วัน ทุกสาย</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------