



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต (๐๗๖)๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖,๖๕๐๗

ที่ ภก ๐๐๓๒.๒๐๒ / Plan วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง...สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓
.....และการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

ด้วย กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป มีทั้งหมด ๙ เรื่อง จำแนกรายละเอียด ดังนี้

๑. จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

๒. จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	ราย	ร้อยละ	ช่องทางการร้องเรียน	ราย	ร้อยละ
๑. ด้านคลินิก	๒	๒๒.๒	๑. มาติดต่อที่ศูนย์ฯ ด้วยตนเอง	๔	๔๔.๕
๒. พฤติกรรมการบริการ	๓	๓๓.๓	๒. ติดต่อทางโทรศัพท์	๓	๓๓.๓
๓. ระบบการให้บริการ	๔	๔๔.๕	๓. ผ่านผู้บริหาร	๒	๒๒.๒
รวม	๙	๑๐๐.๐	รวม	๙	๑๐๐.๐

จากตารางข้างต้น พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการ รongลงมา คือ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ที่แสดงอาการไม่พอใจเวลาให้บริการ และการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

สถานะการดำเนินการแก้ไข

ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จทั้ง ๙ เรื่อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ปัญหา - อุปสรรคในการดำเนินงาน

- เนื่องจากมีหลายช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน จึงทำให้ข้อมูลกระจัดกระจาย ไม่รวมอยู่แหล่งเดียว และบางเรื่องไม่ได้ถูกบันทึกที่ศูนย์ร้องเรียน ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนน้อยกว่าความเป็นจริง

แนวทางการแก้ไข

- เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รับผิดชอบช่องทางต่างๆ ส่งข้อมูลให้กับศูนย์ร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียน มีการติดตาม และรวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบช่องทางต่าง

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จะเป็นเป็นคุณยิ่ง

เฉลิมรัฐ คำชูชาติ
(นายเฉลิมรัฐ คำชูชาติ)

ความเห็นผู้อำนวยการ

หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ

อนุมัติ

เฉลิมพงษ์ สุขคนธผล

(นายเฉลิมพงษ์ สุขคนธผล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วัน ๕ เดือน มี.ค. พ.ศ. ๒๕๖๓