



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์  
ที่ นฐ ๐๐๓๒.๗.๐๐๗.๑/๑๖๓ วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพุลู

### ๑. ต้นเรื่อง

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๐ งานประกันสุขภาพและคณะกรรมการรับเรื่อง  
ร้องเรียนได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่มีเข้ามาที่โรงพยาบาลห้วยพุลู แยกเป็น ๒ กรณี ได้แก่

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีข้อร้องเรียนตามรายละเอียดที่แนบ

### ๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลห้วยพุลู ได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นและวางแนวทาง ระบบ  
ที่ป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนใน ๒ ประเด็น ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียน

เนื่องจาก โรงพยาบาลห้วยพุลู ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อ  
จัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบ กฎกระทรวง หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง อย่าง  
เคร่งครัด พร้อมทั้งมีการแต่งตั้งคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการตรวจสอบและต่อรองราคาในการจัดซื้อจัดจ้าง  
อาทิเช่น วัสดุวิทยาศาสตร์การแพทย์ เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีข้อร้องเรียนตามรายละเอียดที่แนบ ซึ่ง  
โรงพยาบาลได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ด้วยการปรับปรุงการบริการเพื่อให้ได้มาตรฐานเพื่อสอดคล้องกับ  
ความต้องการของประชาชนพร้อมทั้งเข้าชี้แจงรายงานความคืบหน้าในประเด็นต่างๆให้กับผู้ร้องเรียนได้ทราบทุก  
ครั้ง ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

### ๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบหากเห็นชอบกรุณาสั่งการเพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่  
เกี่ยวข้องต่อไป

(จ.อ.ไพรัช จันทา)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ (ด้านการพยาบาล)  
หัวหน้างานประกันสุขภาพ

- ทราบ
- ลงเว็บไซต์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์

(นายกิตติ วรศุภมทิพย์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยพุลู

## เรื่องร้องเรียน

ลำดับ	เรื่อง	ปี2559	ปี2560
1	การรอคอยบริการ	15	11
2	พฤติกรรมบริการ	14	17
3	ความไม่สะดวกในการรับบริการ	17	10
4	การสื่อสาร	0	4
5	ไม่ได้รับการรักษา	1	3
6	ผล.ร้องเรียนไม่พอใจการรักษา	4	3
7	ผล.ปฏิเสธการรักษา	1	1
8	ไม่พึงพอใจการประเมินค่ารักษา	2	3
		54	52

เป็นระดับ A-D หน่วยงานแก้ไข + ทบทวนตัวเอง = 100%