



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานหลักประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสานเทศฯ โรงพยาบาลกันตัง  
ที่ ตง ๐๐๓๒.๓๑๐๓/ ๕๐๖ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓  
เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่เอกสารผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เรื่อง สรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกันตัง

### ๕. เรื่องเดิม

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้ใช้แบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

### ๖. ข้อเท็จจริง

งานหลักประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลกันตัง ได้จัดทำสรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ ชุด ที่แนบมาพร้อมนี้

### ๗. ข้อพิจารณา

งานหลักประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลกันตัง จึงขออนุมัตินำสรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน ตามรายละเอียดที่ส่งมาด้วย

### ๘. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวชิตชนก แสงประจง)

เจ้าพนักงานสถิติ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกันตัง

- เพื่อโปรดพิจารณา

(นางทิชากร แก่นอินทร์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ฯ

อนุญาต  ไม่อนุญาต

(นายชยรักษ์ นาคช่วย)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกันตัง

แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการเครือข่ายบริการสุขภาพ

ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการสาธารณสุขที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

โรงพยาบาล กันตัง

ข้อมูลผลการดำเนินงาน เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๑. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (จำแนกตามสิทธิ)				รวมจำนวน (เรื่อง)
	UC	ประกันสังคม	ข้าราชการ	อื่น ๆ	
๑.มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข					๒
๒.ไม่ได้รับความสะดวกตามสิทธิ					๑๗
๓.ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร					
๔.พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม					
๕.ถูกเรียกเก็บเงิน					
๖.อื่น ๆ					
รวม					๑๙

๒. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑.เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ	๑๔
๒.เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๖-๑๐ วันทำการ	๓
๓.เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๑๑-๑๕ วันทำการ	
๔.เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๑๖-๓๐ วันทำการ	
๕.เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จเกิน ๓๐ วันทำการ	
รวม	๑๗

๓. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

