

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน	ปัญหา/อุปสรรค
๑. ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามระเบียบราชการที่เกี่ยวข้อง	-	-	-	-	-	-
๒. ร้องเรียนพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓	๑	๒	-	๑	๒
๓. ร้องเรียนมาตรฐานการรักษาของหน่วยบริการ	-	-	-	-	-	-
๔. ร้องเรียนเหตุรำคาญตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๐	-	-	-	-	-	-
๕. ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามตาม พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑	-	-	-	-	-	-
๖. ร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ๖.๑ ตาม พ.ร.บ.สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ ๖.๒ ตาม พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒	-	-	-	-	-	-
๗. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕	-	-	-	-	-	-
๘. เรื่องร้องเรียนอื่นๆ	๖	๔	๒	-	๑	๕
รวมทั้งสิ้น	๙	๕	๔	-	๒	๗

ปัญหาและอุปสรรค

๑. ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรีในเรื่องของการให้บริการที่ไม่ได้รับความสะดวกสบาย พฤติกรรมการให้บริการที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ขาดทักษะการสื่อสาร และระบบการให้บริการที่ล่าช้า

๒. โรงพยาบาลศูนย์ดำเนินการล่าช้า เกินกว่ากำหนด ต้องทำหนังสือติดตามหลายครั้ง เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลใหญ่ มีภาระงานเยอะ และบางเรื่องต้องประสานแพทย์ซึ่งมีเวลาค่อนข้างจำกัดทำให้ใช้เวลานาน แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๑. การดำเนินการให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขเยียวยา บางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่า ๑๕ วัน ทำให้ไม่เป็นไปตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนด

๒. ข้อร้องเรียนที่ได้รับแม้จะเป็นบัตรสนเท่ห์ก็สามารถนำมาปรับปรุงระบบการให้บริการให้ดีขึ้นได้

๓. สำหรับหน่วยบริการได้กำหนดแนวทางการให้บริการที่ชัดเจนอย่างเป็นระบบมากขึ้น

๔. แจ้งให้โรงพยาบาลทุกแห่งดำเนินการตามคู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์