

วาระที่ **3.5**

ผลการดำเนินงานหน่วยรับเรื่องร้องเรียน
เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน
ตามมาตรา 50(5)

ปีงบประมาณ 2564 (ต.ค.63 – 22 มิ.ย. 64)

1

หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) ในพื้นที่เขต 5 ราชบุรี จำนวน 8 แห่ง



หมายเหตุ : ปีงบประมาณ 2563 ขอเพิกถอนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯ 50(5) จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 1 แห่ง



2

| สรุปรายงานรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ตามมาตรา 50(5) | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| หน่วยรับเรื่องฯ | ปีงบประมาณ 2564 (ไตรมาสที่ 1-3) | | | | | | | | | รวมปี 64 |
| | ตค.63 | พย.63 | ธค.63 | มค.64 | กพ.64 | มีค.64 | เมย.64 | พค.64 | มิย.64 | |
| กาญจนบุรี | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 8 | 2 | 0 | 0 | 18 |
| นครปฐม | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 30 |
| ประจวบฯ | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 6 | 4 | 2 | 30 |
| เพชรบุรี | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 10 | 4 | 2 | 8 | 40 |
| ราชบุรี | 3 | 1 | 6 | 3 | 5 | 4 | 4 | 0 | 2 | 28 |
| ส.สงคราม | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| ส.สาคร | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 7 | 6 | 2 | 35 |
| สมาคมฯตะวันตก | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| รวมทั้งหมด | 18 | 14 | 22 | 18 | 28 | 38 | 28 | 14 | 18 | 198 |

ที่มา : ฐานข้อมูล Data Center ระบบ 7(ร้องเรียน) และจากรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ณ วันที่ 22 มิย. 2564

3

| แบบสรุปรายงานการรับและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตามประเด็นที่สอบถาม/ร้องเรียน ปีงบประมาณ 2564 | | | | | | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|---------------|------------|--|
| หมวดเรื่องร้องเรียน | กาญจนบุรี | นครปฐม | ประจวบ | เพชรบุรี | ราชบุรี | สมุทรสงคราม | สมุทรสาคร | สมาคมฯตะวันตก | รวมทั้งหมด | |
| 1. เรื่องร้องเรียนตาม ม.57 และ ม. 59 เรื่องเกี่ยวกับชี้แจง และทำความเข้าใจ และยุติเรื่อง | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | |
| 1.1 เรียกเก็บเงิน | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 4 | |
| 1.1.1 มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 1.2. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| 1.3 ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 2. กรณีได้รับความเสียหายจากการรักษา ตามมาตรา 41 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | |
| 3. สอบถาม/ปรึกษา/ให้ความช่วยเหลืออื่น เช่น ให้คำปรึกษา การย้าย/สอบถามสิทธิ สิทธิประโยชน์ต่างๆ | 18 | 30 | 30 | 40 | 27 | 12 | 29 | 3 | 189 | |
| 3.1 สอบถาม/ให้คำปรึกษา | 10 | 27 | 30 | 40 | 27 | 12 | 29 | 3 | 178 | |
| 3.1.1 ประสานงาน/ช่วยเหลือ/ส่งต่อ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 3.1.2 การบริการเชิงรุก เช่น ลงพื้นที่ช่วยเหลือให้เข้าถึงการรักษา,ทำบัตรประช.,ส่งตัวเข้ารับรักษา | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | |
| 3.1.3 บัตรสนเท่ห์ | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด | 18 | 30 | 30 | 40 | 28 | 13 | 35 | 4 | 198 | |

ที่มา : ฐานข้อมูล Data Center ระบบ 7(ร้องเรียน) และจากรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ณ วันที่ 22 มิถุนายน 2564

4