



M.10.2

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลสุโขทัย โทร. ๐ ๗๓๖๕ ๑๑๖๙ ต่อ ๑๑๙

ที่ นธ ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๒๖๘ วันที่ - ๕ มี.ค. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

ตามที่ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ร่วมกับ คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุโขทัย ได้จัดทำคู่มือเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสุโขทัย ไปแล้วนั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ใน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสุโขทัย ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางดวงรัตน์ บุญเกิด)

นักวิชาการพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

-จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

Onk Nam

(นายอนันต์ สมะแอ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายสถาพร สิ้นเจริญกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย

ประจำปี ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) รอบ ๖ เดือน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

๑. จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โดยส่งบันทึกข้อความไปยังคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ทุกวันที่ ๕ ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลสุโขทัย เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรม หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ	หมายเหตุ
การรักษาพยาบาล	-	-	-	-	-	
คุ้มครองผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	-	-	-	-	-	
เหตุรำคาญตาม พรบ.การสาธารณสุข	๒	-	-	กำลังดำเนินการ	-	สุนัขจรจัด
พฤติกรรมการให้บริการ	๓	๓	๑๐๐	-	-	
ด้านระบบงาน	๑๐	๑๐	๑๐๐	-	-	
ทุจริตประพฤติมิชอบ	-	-	-	-	-	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	
รวม	๑๕	๑๓	๘๖.๖๗			

แหล่งข้อมูล : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน, ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

## ข้อร้องเรียน ปี๒๕๖๗

### **๑. ด้านพฤติกรรมบริการ**

พฤติกรรมไม่เหมาะสม การสื่อสารชัดเจน

#### การปรับปรุง

๑. สื่อสารข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นให้กับหน่วยงาน มีการตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ปรับในการสื่อสารให้ละเอียด ชัดเจนขึ้นโดยสื่อสารร่วมกับสหสาขาวิชาชีพเป็นระยะๆ
๒. มีการติดตามพฤติกรรมบริการในแต่ละหน่วยงานโดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันและหัวหน้างาน

### **๒. ด้านระบบงาน**

มีความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ทำงานไม่ต่อเนื่อง

#### การปรับปรุง

๑. ปรับขั้นตอนกระบวนการทำงานในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ
๒. มีการส่งต่อข้อมูลและกระบวนการทำงานให้ต่อเนื่องเพื่อลดระยะเวลาการรับบริการ
๓. มีบุคลากรในการแนะนำและช่วยเหลือในกระบวนการรับบริการแต่ละขั้นตอนในแต่ละหน่วยงาน

### **๓. ด้านสิ่งแวดล้อม**

สิ่งแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย

#### การปรับปรุง

๑. สร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อให้ผู้รับบริการ ลดความเสี่ยง ทั้งด้านอาคารสถานที่ ภายในและภายนอกอาคาร วัสดุอุปกรณ์ครุภัณฑ์เครื่องมือ ป้ายสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
๒. พัฒนาเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการรับบริการครอบคลุมทุกหน่วยงาน
๓. สัตว์หลายชนิดที่มาอาศัยอยู่บริเวณโรงพยาบาล มีการจัดการเพื่อลดการขยายพันธุ์และลดปัญหาที่เกิดจากสัตว์

การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค  
โรงพยาบาลสุโขทัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสุโขทัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

วัน/เดือน/ปี : วันที่ - ๕ มี.ค. ๒๕๖๗

หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน

รายละเอียดข้อมูล

๑. บันทึกข้อความ

๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ )

๓. แบบฟอร์มประกาศเว็บไซต์

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ.....  
.....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ดวงรัตน์ บุญเกิด

(นางดวงรัตน์ บุญเกิด)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่ - ๕ มี.ค. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

สถาพร สิ้นเจริญกิจ

( นายสถาพร สิ้นเจริญกิจ )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

วันที่ - ๕ มี.ค. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ธีรพงศ์ ลิ้มเอง

(นายธีรพงศ์ ลิ้มเอง)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ - ๕ มี.ค. ๒๕๖๗