



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลสุโขทัย โทร. ๐ ๗๓๖๕ ๑๑๖๙ ต่อ ๑๑๙

ที่ นธ.๐๐๓๓.๓๐๑/๒๕๓ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

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

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ใน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสุโขทัย ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางดวงรัตน์ บุญเกิด)

นักวิชาการพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

-จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอนิส สมะแอ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายสถาพร สิ้นเจริญกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย

ประจำปี ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) รอบ ๖ เดือน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

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

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. การรักษาพยาบาล	-	-	-	-	-	-
๒. คัดกรองผู้ป่วยโรคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	-	-	-	-	-	-
๓. เหตุรำคาญตาม พรบ.การสาธารณสุข	๒	-	-	กำลังดำเนินการ	-	สุนัขและแมวจรจัด
๔. พฤติกรรมการให้บริการ	๑	๑	-	-	-	
๕. ด้านระบบงาน	๗	๗	-	-	-	
๑. ทูจจริตประพฤติมิชอบ	-	-	-	-	-	
๒. อื่นๆ	-	-	-	-	-	
รวม	๑๐	๘	๘๐			

แหล่งข้อมูล : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน, ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2568

ลำดับ	วันที่	ฝ่าย	ร้องเรียนผ่านช่องทาง คิวอาร์โค้ด	
			เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
1	18/12/2567	งานประกัน	พนักงานไม่รับผิดชอบโดยอ้างว่า พนักงานประจำหยุดงาน	แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข
2	27/12/2567	ห้องตรวจ	ปฏิเสธการตรวจ บ่นว่าเหนื่อย ให้ห้องอื่นตรวจด้วย ทั้งที่ห้องอื่นก็มีคนไข้	ให้นำเรื่องเข้าที่ประชุมที่มนำพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน
3	21/1/2568	ห้องฉุกเฉิน	หมอห้องฉุกเฉินไม่อยู่	ให้นำเรื่องเข้าที่ประชุมที่มนำพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน
4	21/1/1968	ห้องฉุกเฉิน	เตียงรื้องไม่อยู่ ทุๆที่มันควรเป็นคิวด่วน หมอมี อยู่คน ๒ คน ทั้ง รพ.มีหมอนคนเดียวหรือ การทำงานไม่เป็นระบบเลย	แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข
5	19/2/2568	บริหาร	ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ออกค่าเช่าค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ออกค่าเช่า	ประสาน HRD พ่อบ้าน จัดทำแนวทางการกำหนดให้หน่วยงานส่ง OT ที่ฝ่ายบริหารขอเงินเดือน หน่วยงานที่ส่งค่าเช่าให้ออกเป็นเดือนถัดไป
6	19/2/2568	บริหาร	ขอความร่วมมือ OT และ ฌ10-11/ บริหาร 4.รายละเอียดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น: ขอความร่วมมือ OT และ ฌ10-11 ออกให้ตรงตามวันที่ ควรรอดก	ให้นำเรื่องเข้าที่ประชุมที่มนำพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน
7	19/2/2568	บริหาร	ค่าตอบแทนบุคลากร/เจ้าหน้าที่ รพ.ตู้ไฟงปัด/ค่าตอบแทนบุคลากรออกค่าเช่ามาก ส่งผลกระทบต่อกำไรจ่ายในครอบครัว ขอความร่วมมือทางเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เร่งมือช่วยออกให้ตรงงวดด้วย ขอขอบคุณมาก	ให้นำเรื่องเข้าที่ประชุมที่มนำพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน

8	22/2/2568	ER	<p>แมวกัดเด็ก ระหว่างรอคุณตาพบแพทย์/20:20</p> <p>3.สถานที่เกิดเหตุ: ห้องฉุกเฉิน</p> <p>4.รายละเอียดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น: ขณะรอคุณตาพบแพทย์ ได้ถูกแมวลูกกัดที่ข้อมือซ้าย มีรอยเขียวช้ำ</p>	<p>ประสานงาน ENV คุณกานิตสุนันท์และแมวในโรงพยาบาล</p>
9	22/2/2568	ER	<p>ศูนย์เคอีนบนอาคาร/11:00</p> <p>3.สถานที่เกิดเหตุ: ห้องฉุกเฉิน</p> <p>4.รายละเอียดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น: ศูนย์เคอีนบนอาคาร ทำให้ผู้รับบริการหวาดกลัว</p>	<p>ประสานงาน ENV คุณกานิตสุนันท์และแมวในโรงพยาบาล</p>

ลำดับ	วันที่	ฝ่าย	ร้องเรียนผ่านช่องทาง ออเนไลน์ สปสช 1330	
			เรื่อง	แนวทางการแก้ไข
1	9/10/2567	ทันตกรรม	<p>ผู้ร้องเรียนเข้ารับบริการที่แผนกทันตกรรม พบว่า พยาบาลเพศหญิง (ไม่ทราบชื่อ-นามสกุล) สูงประมาณ 150 เซนติเมตร รูปร่างผอม ผิวสีแทน ลักษณะโครงสร้างใบหน้า-จมูก ปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยแพทย์ มีลักษณะให้บริการที่เหมาะสม คือในระหว่างช่วยแพทย์ปฏิบัติงาน ได้มีการกล่าวถึงบุคคลอื่น โดยใช้คำพูดไม่เหมาะสม เช่น "อย่ามาสื่ออก จบ ป.ตรี มา" เป็นต้น ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่า เป็นการขวนขวายแพทย์ผู้ปฏิบัติงานโดยไม่ตั้งใจทำงาน ไม่มีสมาธิการทำงานออกสื่อกับแพทย์ ในระหว่างที่แพทย์กำลังดูดฟันให้ผู้ร้องเรียน ซึ่งอาจทำให้การรักษาของแพทย์ผิดพลาดได้</p>	<p>แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขและได้แจ้งกลับ สปสช ทราบ</p>

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสุโขทัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส	
วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๘	
หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน	
รายละเอียดข้อมูล	
๑. บันทึกข้อความ	
๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – มีนาคม ๒๕๖๘)	
๓. แบบฟอร์มประกาศเว็บไซต์	
Link ภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ดวงรัตน์ บุญเกิด (นางดวงรัตน์ บุญเกิด) ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง สถาพร สิ้นเจริญกิจ (นายสถาพร สิ้นเจริญกิจ) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ธีรพงศ์ ลิ้มเอง (นายธีรพงศ์ ลิ้มเอง) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๘	