



ITA ๒๐๖๗ ๖

๗.10

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลสุโขทัย โทร. ๐ ๗๓๖๕ ๑๑๖๙ ต่อ ๑๑๙

ที่ นร.๐๐๓๓.๓๐๑/๕๕๐ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

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

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ใน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลสุโขทัย ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางดวงรัตน์ บุญเกิด)
นักวิชาการพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย
-จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอานัส สะมะแอ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต

(นายสถาพร สิ้นเจริญกิจ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลสุโขทัย

ประจำปี ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) รอบ ๑๒ 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. คำนวณผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	-	-	-	-	-	-
๓. เหตุร้ายตาม พรบ.การสาธารณสุข	๒	-	-	กำลังดำเนินการ	-	สุนัขและแมวจรจัด
๔. พฤติกรรมการให้บริการ	๑	๑	-	-	-	-
๕. ด้านระบบงาน	๗	๗	-	-	-	-
๑. ทุจริตประพฤติมิชอบ	-	-	-	-	-	-
๒. อื่นๆ	-	-	-	-	-	-
รวม	๑๐	๘	๘๐			

แหล่งข้อมูล : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน, ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

สรุปข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2568

ลำดับ	วันที่	ฝ่าย	ร้องเรียนผ่านช่องทาง ทิอาร์ได้ด	
			เรื่อง	แนวทางแก้ไข
1	18/12/2567	งานประกัน	พนักงานไม่รับเรื่องโดยอ้างว่า พนักงานประจำหยุดงาน	แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข
2	27/12/2567	ห้องตรวจ	ปฏิเสธการตรวจ บ่นว่าเหนื่อย ให้ห้องอื่นตรวจด้วย ทั้งที่ห้องอื่นก็มีคนไข้	ได้นำเรื่องเข้าที่ประชุมทีมนำพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน
3	21/1/2568	ห้องฉุกเฉิน	หมอห้องฉุกเฉินไม่อยู่	ได้นำเรื่องเข้าที่ประชุมทีมนำพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน
4	21/1/1968	ห้องฉุกเฉิน	ตั้งเครื่องให้อยุ่ทั้งๆที่มันควรเป็นคิวด่วน หมอมี1 อยู่คนเดียวในทั้งรพ.มีหมอกคนเดียวหรือการทำงานไม่เป็นระบบเลย	แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข
5	19/2/2568	บริหาร	คำตอบแบบถามเจ้าหน้าที่ออกคำสั่ง/คำตอบแบบถามเจ้าหน้าที่ออกคำสั่ง	ประสาน HRD พร้อมนำ จัดทำแนวทางการกำหนดให้หน่วยงานส่ง OT ที่ฝ่ายบริหารของเดือน หน่วยงานที่ส่งคำสั่งให้ออกเป็นเดือนถัดไป
6	19/2/2568	บริหาร	ขอความร่วมมือ OT และ ฉ10-11/ บริหาร 4.รายละเอียดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น: ขอความร่วมมือ OT และ ฉ10-11 ออกให้ตรงตามวันที่ควรรอก	ได้นำเรื่องเข้าที่ประชุมทีมนำพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน
7	19/2/2568	บริหาร	คำตอบแบบบุคลากร/เจ้าหน้าที่ รพ.ผู้ให้งปาคำตอบแบบบุคลากรออกคำสั่งมาก ส่งผลกระทบต่อกำใช้จ่ายในครอบครัว ขอความร่วมมือทางเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เร่งมือช่วยเหลือทำให้ตรงเวลาด้วย ขอขอบคุณมาก	ได้นำเรื่องเข้าที่ประชุมทีมนำพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน

8	22/2/2568	ER	แมวกัดเด็ก ระหว่างรออุณดาพบแพทย์/20:20 3.สถานที่เกิดเหตุ: ห้องฉุกเฉิน 4.รายละเอียดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น: ขณะรออุณดาพบแพทย์ เด็กถูกแมวตัวเล็กที่ขี้อ้อนช่วย มีรอยเขียวช้ำ	ประสานงาน ENV กลุ่มกำนันคณิศรและแมวในโรงพยาบาล
9	22/2/2568	ER	ศูนย์เคบินบนอาคาร/11:00 3.สถานที่เกิดเหตุ: ห้องฉุกเฉิน 4.รายละเอียดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น: ผู้คนขี้นมาบนอาคาร ทำให้ผู้ให้บริการหวาดกลัว	ประสานงาน ENV กลุ่มกำนันคณิศรและแมวในโรงพยาบาล

ลำดับ	วันที่	ฝ่าย	ร้องเรียนผ่านช่องทาง ออนไลน์ สปสช 1330	
			เรื่อง	แนวทางแก้ไข
1	9/10/2567	ทันตกรรม	ผู้ร้องเรียนเข้ารับบริการที่แผนกทันตกรรม พบว่า พยาบาลเพศหญิง (ไม่ทราบชื่อ-นามสกุล) สูงประมาณ 150 เซนติเมตร รูปร่างผอม ผิวสีแทน ลักษณะโครงหน้ากลม-วี มุสลิม ปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยแพทย์ มีลักษณะให้บริการที่เหมาะสม คือในระหว่างช่วยแพทย์ปฏิบัติงาน ได้มีการกล่าวถึงบุคคลอื่น โดยใช้คำพูดไม่เหมาะสม เช่น "อย่ามาเสือก จบ ป.ศิริ มา" เป็นต้น ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่า เป็นการขวนแพทย์ผู้ปฏิบัติงานอยู่ไม่ตั้งใจทำงาน ไม่มีสมาธิการหยอกล้อกับแพทย์ ในระหว่างที่แพทย์กำลังอุดฟันให้ผู้ร้องเรียน ซึ่งอาจทำให้การรักษาของแพทย์ผิดพลาดได้	แจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขและได้แจ้งกลับ สปสช ทราบ

การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค

โรงพยาบาลสุโขทัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสุโขทัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๘

หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน

รายละเอียดข้อมูล

๑. บันทึกข้อความ

๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน

๓. แบบฟอร์มประกาศเว็บไซต์

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ดวงรัตน์ บุญเกิด

(นางดวงรัตน์ บุญเกิด)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง

สถาพร สิ้นเจริญกิจ

(นายสถาพร สิ้นเจริญกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุโขทัย

วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ธีรพงศ์ ลิ้มเอง

(นายธีรพงศ์ ลิ้มเอง)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๘