



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐-๕๕๖๕-๙๑๗๕ ต่อ ๑๑๓

ที่ สท ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๑๓

วันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไปและคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ได้ทำการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยปฏิบัติงานหรือการให้บริการผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ซึ่งในรอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม จึงขอสรุป การรับเรื่องราวที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น ทางคณะกรรมการผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ดังเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลต่อไป

(นายวันฐภูมิ มิโนวงษ์)

เจ้าพนักงานพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

-เพื่อโปรดทราบและอนุมัติฯ

(นายวีรพงษ์ ภูมิประพัทธ์)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษปฏิบัติหน้าที่แทน

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ,อนุมัติ

(นายบริรักษ์ ลักษณกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม โทร ๐-๕๕๖-๕๙๑๓๕ ต่อ ๑๐๙

ที่ สท ๐๐๓๓.๓๐๑/๖๑๔

วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป และคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการโรงพยาบาล
ทุ่งเสลี่ยม ได้ทำการวิเคราะห์ ผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทาง
การแก้ไข พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลต่อไป

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม
-เพื่อโปรดทราบและอนุมัติฯ

(นายวีรพงษ์ ภูมิประพัทธ์)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษปฏิบัติหน้าที่แทน
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นายวณัฐภูมิ มโนวงษ์)

เจ้าพนักงานพัสดุ

ทราบ,อนุมัติ

(นายบริรักษ์ ลัภณะกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม โทร ๐-๕๕๖-๕๙๑๗๕ ต่อ ๑๐๙

ที่ สท ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๙

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ด้วยกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยมและคณะทำงานผู้รับผิดชอบและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์การให้บริการของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ได้มีการวิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ในเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลต่อไป

(นายวณัฐภูมิ มโนวงศ์)

เจ้าพนักงานพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

-เพื่อโปรดทราบและอนุมัติฯ

(นายวีรพงษ์ ภูมิประพัทธ์)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษปฏิบัติหน้าที่แทน

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

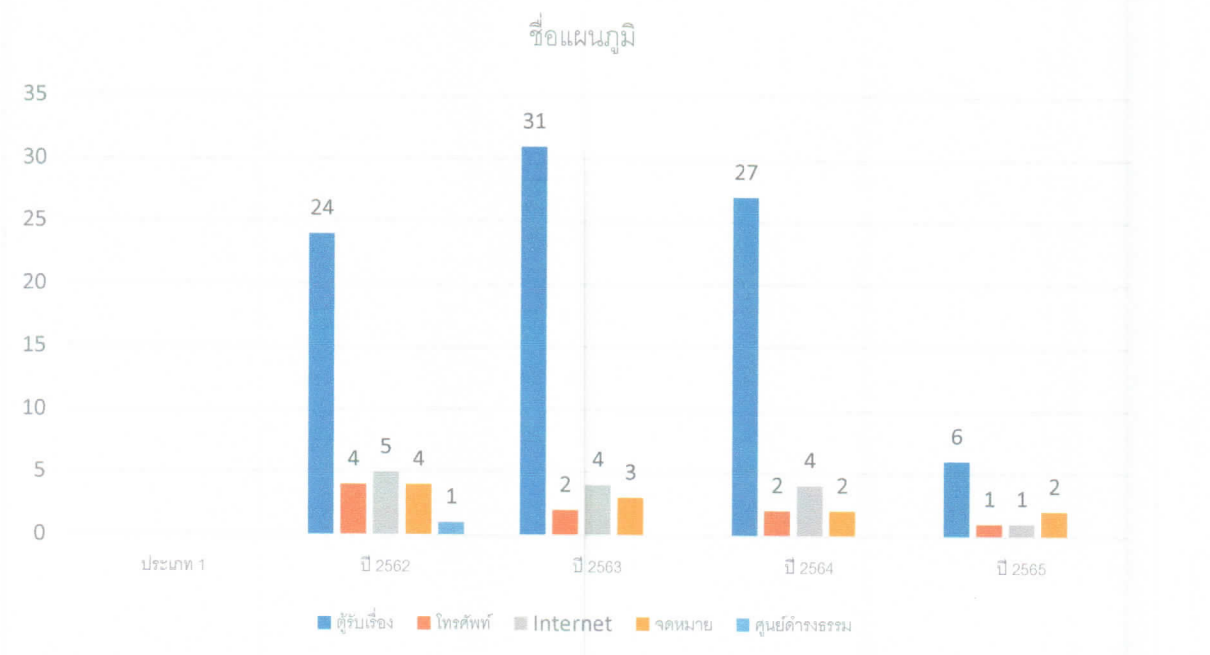
ทราบ,อนุมัติ

(นายบริรักษ์ สักณะกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปี ๒๕๖๕
 ตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
 ของศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย

| ช่องทาง | ปี๒๕๖๒ | ปี๒๕๖๓ | ปี๒๕๖๔ | ปี๒๕๖๕ |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|
| ได้รับเรื่องร้องเรียน | ๒๔ | ๓๑ | ๒๗ | ๖ |
| โทรศัพท์ | ๔ | ๒ | ๒ | ๑ |
| Internet | ๕ | ๔ | ๔ | ๑ |
| จดหมาย | ๔ | ๓ | ๒ | ๒ |
| ศูนย์ดำรงธรรม | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ |



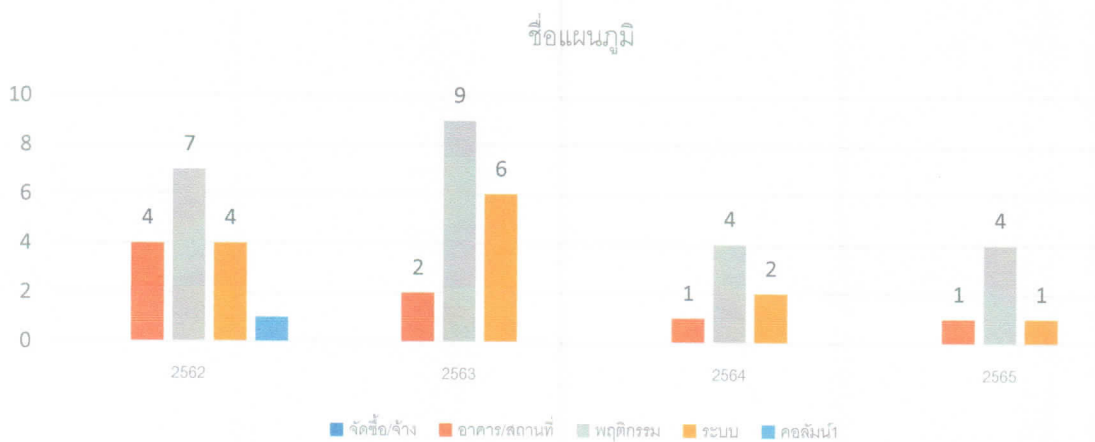
ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ไม่ระบุผู้ร้องเรียนและที่อยู่มีระดับความรุนแรงต่ำถึงปานกลาง เช่น ปัญหาด้านพฤติกรรมบริการ ความล่าช้าในการให้บริการ ความแออัดของสถานที่ที่จะนำมาวิเคราะห์เชิงระบบ และวางแผนในการพัฒนาปรับปรุง โดยประสานข้อมูลไปยังคณะกรรมการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับปัญหาที่พบ ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องและตอบกลับผ่านเครือข่าย และทางห้องรับความคิดเห็นใน Internet การพัฒนาคุณภาพระบบบริการทั่วไปจากข้อร้องเรียน ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรด้านจริยธรรม การบริการและพฤติกรรมบริการพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยาส่งผลให้องค์กรได้รับรางวัล การจัดการความปลอดภัยด้านสถานที่ติดตั้งโทรศัพท์คนวงจรปิด จำนวน ๓๒ จุด ในโรงพยาบาล มีการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยในพื้นที่เสี่ยงต่างๆ และจัดระบบการจราจร จัดทำแผนระยะยาว ในการก่อสร้างอาคารจอดรถและช่องทางในการสื่อสารแก่ผู้รับบริการ เช่น ระบบเคเบิลทีวี ป้ายประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการประชาสัมพันธ์ด้านหน้า ระบบ Internet โรงพยาบาลพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีทักษะ การใกล้ชิดพื้นฐานและอบรมพฤติกรรมบริการ ให้แก่เจ้าหน้าที่ในทุกหน่วยงาน เพื่อสามารถจัดการข้อร้องเรียน ของ

ผู้รับบริการได้ในเบื้องต้น ลดความรุนแรงของเหตุการณ์ กรณีที่เหตุการณ์ที่นำไปเป็นปัญหาที่รุนแรงสามารถร้องเรียนกับผู้บริหารโดยตรงได้ได้กำหนดเกณฑ์เรื่องร้องเรียนที่เป็นความเสี่ยงรุนแรงที่ต้องรายงานผู้อำนวยการ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

ผลการวิเคราะห์ลักษณะของคำร้องเรียนและแนวโน้ม: จากข้อมูลรอบปี ๖๕ (๑ เมษายน-๓๑ สิงหาคม ๖๕) ประจำปี ๖๕ แสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรม ไม่พบการร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม

ตารางแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | ปี๒๕๖๒ | ปี๒๕๖๓ | ปี๒๕๖๔ | ปี๒๕๖๕ |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| การจัดซื้อ/จัดจ้าง | - | - | - | - |
| อาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อม | ๔ | ๒ | ๑ | ๑ |
| พฤติกรรมบริการ | ๗ | ๙ | ๔ | ๔ |
| ระบบบริการ/ระยะเวลาารอคอย | ๔ | ๖ | ๒ | ๑ |
| อื่นๆ | ๑ | - | - | - |



ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน: โรงพยาบาลกำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน มีการวางระบบ จัดการข้อร้องเรียนและแนวทางดำเนินการในแต่ละระดับความรุนแรงของเหตุการณ์อย่างชัดเจนโดยบูรณาการกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในองค์กรร่วมด้วย กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนโดยมีคณะกรรมการพัฒนาระบบบริการเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลจากทุกช่องทาง เพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผน ดำเนินการป้องกัน ปรับปรุง จัดการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด และเชื่อมโยงข้อมูลสู่การพัฒนาคุณภาพในระบบงานที่สำคัญต่างๆ มีข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามมาตรฐานการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามข้อกำหนด

ด้านการ ดำเนินการงานแก้ไขปัญหาโดยมีกระบวนการที่ต้องประสานงานใกล้ชิดแก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่างๆ

ข้อเสนอแนะทั่วไปที่พบบ่อย ๓ อันดับแรก ในปี ๒๕๖๕ ได้แก่

| ข้อเสนอแนะ | สาเหตุ | แนวทางแก้ไข |
|--|---|---|
| ๑.พฤติกรรมบริการ | มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี ๒๕๖๕ พบมากในองค์กรแพทย์ นอกจากนี้ยังพบในบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล, ประเด็นที่พบบ่อยมักเกิดจากขาดการสื่อสาร/ให้ข้อมูล นำไปสู่ความไม่เข้าใจกัน และไม่พึงพอใจ , รองลงมาคือพฤติกรรมบริการ เรื่องการพูดไม่ดี ไม่สุภาพ หน้างอ | ๑. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วย และญาติทราบควรมีการทวนสอบความเข้าใจของผู้ป่วย/ญาติด้วย , เพิ่มการสังเกตสีหน้าท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ๒. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้น โดยเพิ่มการตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำ เรื่องเดิมจะต้องทำบันทึกถึงหัวหน้ากลุ่มงาน และรายงาน |
| ๒.อาคารสถานที่ | ประเด็นที่พบบ่อยคือ ห้องน้ำไม่สะอาด/ไม่เพียงพอ อุปกรณ์ในห้องน้ำชำรุดไม่พร้อมใช้ | ๑.ด้านความสะอาดของห้องน้ำ .เพิ่มการควบคุมกำกับ การปฏิบัติงาน และตรวจสอบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ในห้องน้ำ ๒.จัดทำห้องน้ำและที่จอดรถเพิ่มเติม |
| ๓.กระบวนการขั้นตอน /การให้บริการล่าช้า | ประเด็นที่พบบ่อยคือระยะเวลารอคอยนาน มากที่สุดคือรอพบแพทย์ รอรับบริการ | ๑. ปรับระบบบริการจัดช่องบริการคลินิกโรคเรื้อรัง ให้ผู้ป่วยที่ผู้ป่วยนอก กรณีโรคไม่ซับซ้อนรับยาเดิม ๒. ปรับระยะเวลาการออกตรวจของแพทย์ให้เร็วขึ้น โดยแพทย์แต่ละแผนกออกตรวจไม่เกิน๐๙.๐๐ ๓.จัดระบบส่งยาผู้ป่วยไปที่บ้าน ๔.ปรับระบบการนัด เพื่อลดความแออัดและระยะเวลารอคอย |

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย

วันที่/เดือน/ปี: ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (ตามรายละเอียดแนบ)

- บันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนผู้บริหารรับทราบ
- บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
- รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน
 - สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก.....ไม่มี.....

หมายเหตุ

.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายวิฑูรย์ มโนวงษ์)
เจ้าพนักงานพัสดุ

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายบริรักษ์ ลักษะกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นายกนกพิช ฉาดฉาน
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์