



บันทึกข้อความ

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

ที่ สท ๐๐๓๓.๗๐๑/ ๒๙ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไปและคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ได้ทำการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบในรอบ๖เดือน ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม จึงขอสรุป การรับเรื่องราวที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ นั้น ทางคณะกรรมการผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ดังเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลต่อไป

ศศิภรณ์ บุณยวงศ์
(นางสาวศศิภรณ์ บุณยวงศ์)
เจ้าพนักงานพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม
-เพื่อโปรดทราบและอนุมัติฯ

กัม
(นายกัมตพัฒน์ ศรีชัยวงศ์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ,อนุมัติ
[Signature]
(นายบริรักษ์ ลีชนะกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม โทร ๐-๕๕๖-๕๙๑๗๕ ต่อ ๑๑๓

ที่ สท ๐๐๓๓.๗๐๑/๗๐

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป และคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ได้ทำการวิเคราะห์ ผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลต่อไป

ศรีศกานต์ บุญวงศ์

(นางสาวศศิกานต์ บุญวงศ์)

เจ้าพนักงานพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

-เพื่อโปรดทราบและอนุมัติฯ

กันเ

(นายกันตพัฒน์ ศรีชัยวงศ์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ,อนุมัติ

ร.ร. ลักษณ์กุล

(นายบริรักษ์ ลักษณ์กุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม โทร ๐-๕๕๖-๕๙๑๗๕ ต่อ ๑๑๓

ที่ สท ๐๐๓๓.๗๐๑/๗๑

วันที่ ๗๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม และคณะทำงานรับและวินิจฉัย เรื่องร้องทุกข์การให้บริการของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ได้มีการวิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ในเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลต่อไป

ศศิภรณ์ บุณยวงศ์

(นางสาวศศิภรณ์ บุณยวงศ์)
เจ้าพนักงานพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม
-เพื่อโปรดทราบและอนุมัติฯ

กัม

(นายกัมตพัฒน์ ศรีชัยวงศ์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

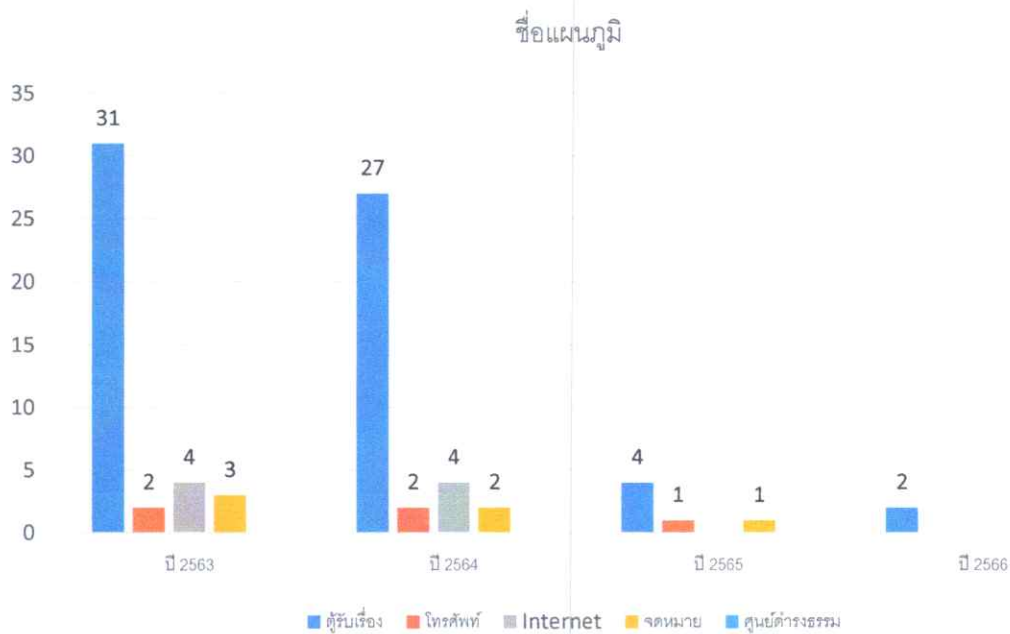
ทราบ,อนุมัติ

กัม

(นายบริรักษ์ ลักษณ์กุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) ประจำปี ๒๕๖๖ ตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย

ช่องทาง	ปี๒๕๖๓	ปี๒๕๖๔	ปี๒๕๖๕	ปี๒๕๖๖
ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๓๑	๒๗	๔	๒
โทรศัพท์	๒	๒	๑	๐
Internet	๔	๔	๐	๐
จดหมาย	๓	๒	๑	๐
ศูนย์ดำรงธรรม	๐	๐	๐	๐

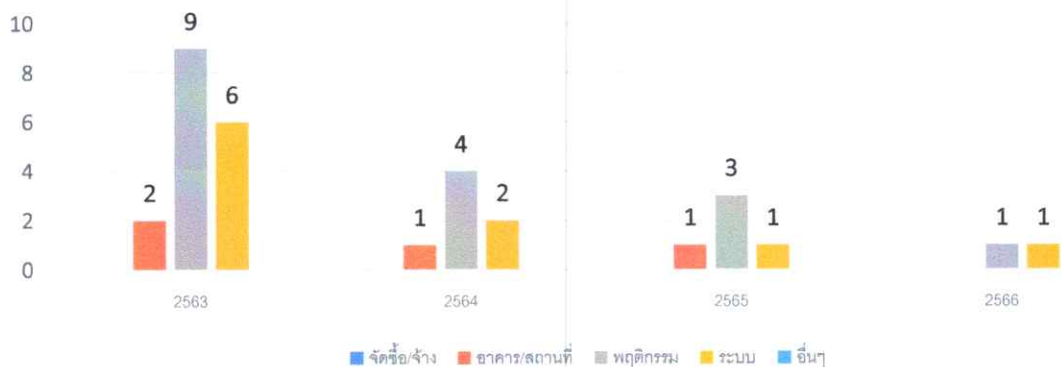


ผลการวิเคราะห์ลักษณะของคำร้องเรียนและแนวโน้ม: จากข้อมูลรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-๓๑ มีนาคม ๖๖) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ แสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรม ไม่พบการร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม

ตารางแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปี๒๕๖๓	ปี๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖
การจัดซื้อ/จัดจ้าง	-	-	-	-
อาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม	๒	๑	๑	-
พฤติกรรมบริการ	๙	๔	๓	๑
ระบบบริการ/ระยะเวลาารอคอย	๖	๒	๑	๑
อื่นๆ	-	-	-	-

ชื่อแผนภูมิ



ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ไม่ระบุผู้ร้องเรียนและที่อยู่มีระดับความรุนแรงต่ำถึงปานกลาง เช่น ปัญหาด้านพฤติกรรมบริการ ความล่าช้าในการให้บริการ ความแออัดของสถานที่ที่จะนำมาวิเคราะห์เชิงระบบ และวางแผนในการพัฒนาปรับปรุง โดยประสานข้อมูลไปยังคณะกรรมการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับปัญหาที่พบ ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องและตอบกลับผ่านเครือข่าย และทางห้องรับความคิดเห็นใน Internet การพัฒนาคุณภาพระบบบริการทั่วไปจากข้อร้องเรียน ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรด้านจริยธรรม การบริการและพฤติกรรมบริการพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยาส่งผลให้องค์กรได้รับรางวัล การจัดการความปลอดภัยด้านสถานที่ติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด จำนวน ๓๒ จุด ในโรงพยาบาล มีการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยในพื้นที่เสี่ยงต่างๆ และจัดระบบการจราจร จัดทำแผนระยะยาว

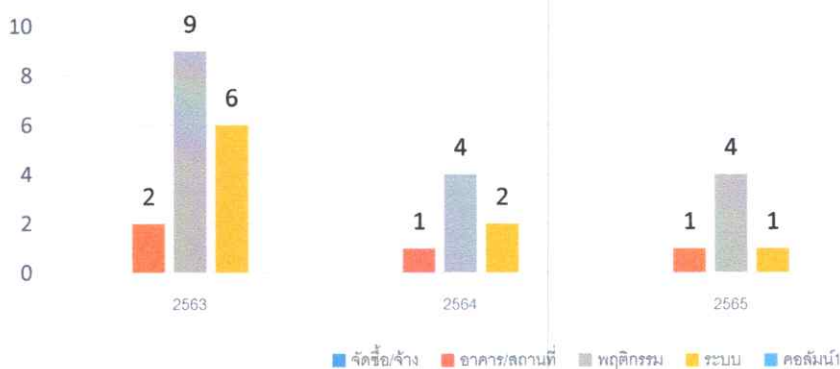
ในการก่อสร้างอาคารจอดรถและช่องทางในการสื่อสารแก่ผู้รับบริการ เช่น ระบบเคเบิลทีวี ป้ายประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการประชาสัมพันธ์ด้านหน้า ระบบ Internet โรงพยาบาลพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีทักษะ การใกล้เคียงพื้นฐานและอบรมพฤติกรรมบริการ ให้แก่เจ้าหน้าที่ในทุกหน่วยงาน เพื่อสามารถจัดการข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการได้ในเบื้องต้น ลดความรุนแรงของเหตุการณ์ กรณีที่เหตุการณ์ที่น่าเป็นปัญหาที่รุนแรงสามารถ ร้องเรียนกับผู้บริหารโดยตรงได้ได้กำหนดเกณฑ์เรื่องร้องเรียนที่เป็นความเสี่ยงรุนแรงที่ต้องรายงาน ผู้อำนวยการ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

ผลการวิเคราะห์ลักษณะของคำร้องเรียนและแนวโน้ม: จากข้อมูลรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) ประจำปี ๒๕๖๖ แสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรม ไม่พบการร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม

ตารางแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปี๒๕๖๓	ปี๒๕๖๔	ปี๒๕๖๕	ปี๒๕๖๖
การจัดซื้อ/จัดจ้าง	-	-	-	-
อาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม	๒	๑	๑	-
พฤติกรรมบริการ	๙	๔	๔	๑
ระบบบริการ/ระยะเวลาารอคอย	๖	๒	๑	๑
อื่นๆ	-	-	-	-

ชื่อแผนภูมิ



ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน: โรงพยาบาลกำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน มีการวางระบบ จัดการข้อร้องเรียนและแนวทางดำเนินการในแต่ละระดับความรุนแรงของเหตุการณ์อย่างชัดเจนโดยบูรณาการกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในองค์กรร่วมด้วย กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนโดยมีคณะกรรมการพัฒนาระบบบริการเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลจากทุก

ช่องทาง เพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผน ดำเนินการป้องกัน ปรับปรุง จัดการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด และเชื่อมโยงข้อมูลสู่การพัฒนาคุณภาพในระบบงานที่สำคัญต่างๆ มีข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามมาตรฐาน

การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามข้อกำหนดด้านการ ดำเนินการงานแก้ไขปัญหาโดยมีกระบวนการที่ต้องประสานงานใกล้เคียงแก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่างๆ

ข้อเสนอแนะทั่วไปที่พบบ่อย ๒ อันดับแรก ในปี ๒๕๖๖ ได้แก่

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑.พฤติกรรมบริการให้บริการ	มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี ๒๕๖๖ พบมากในองค์กรแพทย์ นอกจากนี้ยังพบในบุคลากรทางการแพทย์พยาบาล, ประเด็นที่พบบ่อยมักเกิดจากขาดการสื่อสาร/ให้ข้อมูล นำไปสู่ความไม่เข้าใจกัน และไม่พึงพอใจ , รองลงมาคือพฤติกรรมบริการ เรื่องการพูดไม่ดี ไม่สุภาพหน้าอ	๑. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วย และญาติทราบควรมีการทวนสอบความเข้าใจของผู้ป่วย/ญาติด้วย , เพิ่มการสังเกตสีหน้าท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ๒. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้น โดยเพิ่มการตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำ เรื่องเดิมจะต้องทำบันทึกถึงหัวหน้ากลุ่มงาน และรายงาน
๒.กระบวนการขั้นตอน /การให้บริการล่าช้า	ประเด็นที่พบบ่อยคือระยะเวลารอคอยนาน มากที่สุดคือรอพบแพทย์ รอรับบริการ	๑. ปรับระบบบริการจัดช่องบริการคลินิกโรคเรื้อรัง ให้ผู้ป่วยที่ผู้ป่วยนอก กรณีโรคไม่ซับซ้อนรับยาเดิม ๒. ปรับระยะเวลาการออกตรวจของแพทย์ให้เร็วขึ้น โดยแพทย์แต่ละแผนกออกตรวจไม่เกิน ๐๙.๐๐ ๓. จัดระบบส่งยาผู้ป่วยไปที่บ้าน ๔. ปรับระบบการนัด เพื่อลดความแออัดและระยะเวลารอคอย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย วันที่/เดือน/ปี: ๗๐ มีนาคม ๒๕๖๖ หัวข้อ : หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (ตามรายละเอียดแนบ) - บันทึกข้อความรายงานผู้บริหารรับทราบสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน - สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ - สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ Link ภายนอก.....ไม่มี..... หมายเหตุ	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล <i>ศศิภักดิ์ ชูพูนศักดิ์</i> (นางสาวศศิภักดิ์ ชูพูนศักดิ์) เจ้าพนักงานพัสดุ	ผู้อนุมัติรับรอง <i>นาย...</i> (นายบริรักษ์ ลักณะกุล) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ <i>...</i> นายกนกพิช ฉาดฉาน เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์	