



## บันทึกข้อความ

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

ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๑/๕๗ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไปและคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ได้ทำการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ในรอบ๖เดือน ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๕ โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม จึงขอสรุป การรับเรื่องราวที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น ทางคณะกรรมการผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ดังเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลต่อไป

(นายวณัฐภูมิ มโนวงศ์)  
เจ้าพนักงานพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม  
-เพื่อโปรดทราบและอนุมัติฯ

(นายวีรพงษ์ ภูมิประพัทธ์)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษปฏิบัติหน้าที่แทน  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ,อนุมัติ

(นายบริรักษ์ ลักษนะกุล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม โทร ๐-๕๕๖-๕๙๑๗๕ ต่อ ๑๐๙

ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๑/๕๙

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม และคณะทำงานรับและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์การให้บริการของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม ได้มีการวิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ในเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลต่อไป

(นายวณัฐภูมิ มโนวงศ์)

เจ้าพนักงานพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

-เพื่อโปรดทราบและอนุมัติฯ

(นายวีรพงษ์ ภูมิประพัทธ์)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษปฏิบัติหน้าที่แทน

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ, อนุมัติ

(นายบริรักษ์ ถิ่นนะกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม โทร ๐-๕๕๖-๕๙๑๗๕ ต่อ ๑๐๙

ที่ สท ๐๐๓๒.๓๐๑/๕๗

วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป และคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการโรงพยาบาล  
ทุ่งเสลี่ยม ได้ทำการวิเคราะห์ ผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทาง  
การแก้ไข พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลต่อไป

(นายวณัฐภูมิ มโนวงษ์)

เจ้าพนักงานพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม  
-เพื่อโปรดทราบและอนุมัติฯ

(นายวีรพงษ์ ภูมิประพัทธ์)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษปฏิบัติหน้าที่แทน  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ,อนุมัติ

(นายบริรักษ์ ลิขณะกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย

วันที่/เดือน/ปี: ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (ตามรายละเอียดแนบ)

- บันทึกข้อความรายงานผู้บริหารรับทราบ
- รายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก.....ไม่มี.....

หมายเหตุ

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

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายวณัฐภูมิ มโนวงศ์)  
เจ้าพนักงานพัสดุ

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายปิรภัช ลีภานุกุล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

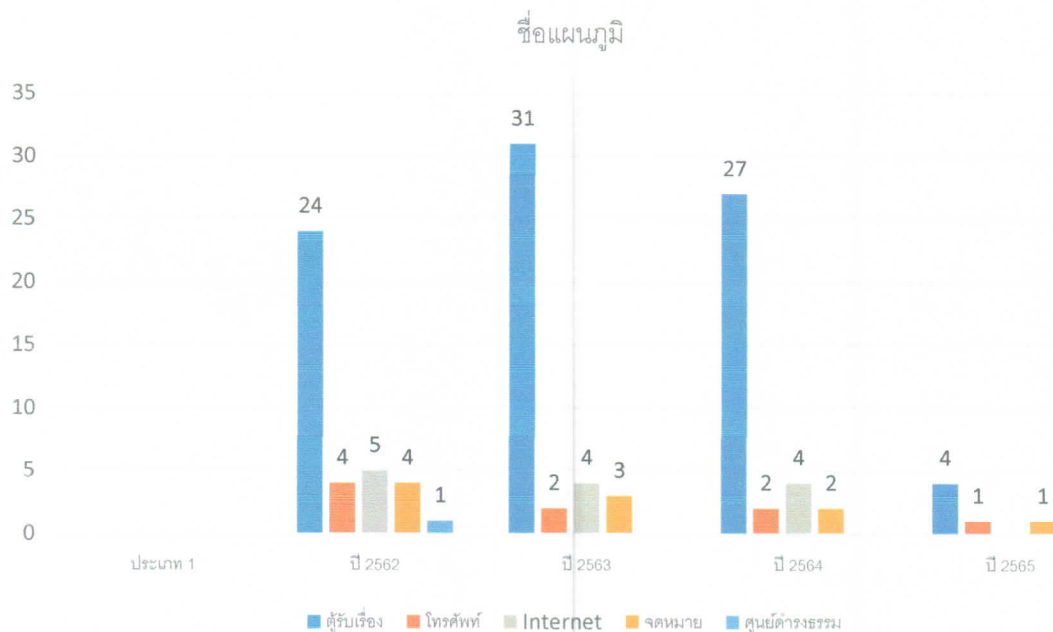


(.....นายกนกพิช ฉาดมาน.....)  
ตำแหน่ง.....  
วันที่.....เดือน.....ปี.....พ.ศ.....๒๕๖๕



รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ประจำปี ๒๕๖๕  
 ตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
 ของศูนย์ร้องเรียนโรงพยาบาลทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย

ช่องทาง	ปี๒๕๖๒	ปี๒๕๖๓	ปี๒๕๖๔	ปี๒๕๖๕
ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๒๔	๓๑	๒๗	๔
โทรศัพท์	๔	๒	๒	๑
Internet	๕	๔	๔	๐
จดหมาย	๔	๓	๒	๑
ศูนย์ดำรงธรรม	๑	๐	๐	๐



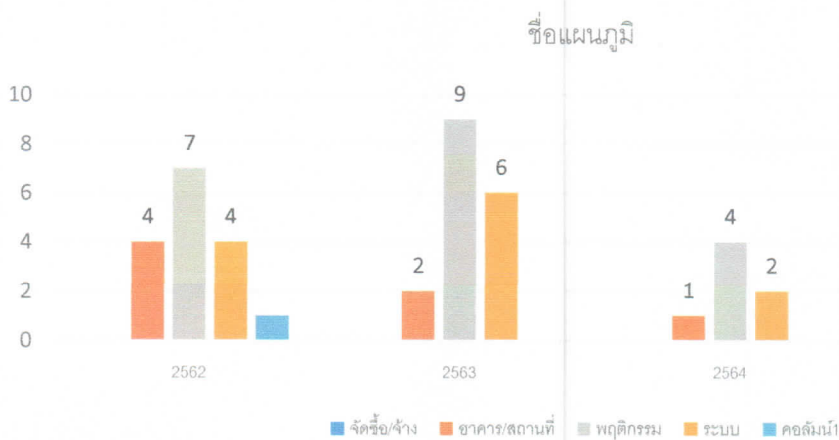
ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ไม่ระบุผู้ร้องเรียนและที่อยู่มีระดับความรุนแรงต่ำถึงปานกลาง เช่น ปัญหาด้านพฤติกรรมบริการ ความล่าช้าในการให้บริการ ความแออัดของสถานที่ที่จะนำมาวิเคราะห์เชิงระบบ และวางแผนในการพัฒนาปรับปรุง โดยประสานข้อมูลไปยังคณะกรรมการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับปัญหาที่ พบ ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องและตอบกลับผ่านเครือข่าย และทางห้องรับความคิดเห็น ใน Internet การพัฒนาคุณภาพระบบบริการทั่วไปจากข้อร้องเรียน ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรด้านจรรยาบรรณ การบริการและพฤติกรรมบริการพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยาส่งผลให้องค์กรได้รับรางวัล การจัดการความปลอดภัยด้านสถานที่ติดตั้งโทรศัพท์วงจรปิด จำนวน ๓๒ จุด ใน โรงพยาบาล มีการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยในพื้นที่เสี่ยงต่างๆ และจัดระบบการจราจร จัดทำแผนระยะยาว ในการก่อสร้างอาคารจอดรถ และ ช่องทางในการสื่อสารแก่ผู้รับบริการ เช่น ระบบเคเบิลทีวี ป้ายประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการประชาสัมพันธ์ด้านหน้า ระบบ Internet โรงพยาบาลพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีทักษะ การใกล้เคียงพื้นฐานและอบรมพฤติกรรมบริการ ให้แก่เจ้าหน้าที่ในทุกหน่วยงาน เพื่อสามารถจัดการข้อร้องเรียน ของ

ผู้รับบริการได้ในเบื้องต้น ลดความรุนแรงของเหตุการณ์ กรณีที่เหตุการณ์ที่น่าเป็นปัญหาที่รุนแรงสามารถ  
 ร้องเรียนกับผู้บริหารโดยตรงได้ได้กำหนดเกณฑ์เรื่องร้องเรียนที่เป็นความเสี่ยงรุนแรงที่ต้องรายงาน  
 ผู้อำนวยการ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง

ผลการวิเคราะห์ลักษณะของคำร้องเรียนและแนวโน้ม: จากข้อมูลรอบปี ๖๔-๖๕ (ตุลาคม ๖๔-  
 มีนาคม ๖๕ ) ประจำปี ๖๕ แสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรม ไม่พบการร้องเรียนผ่านศูนย์  
 ดำรงธรรม

ตารางแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ปี๒๕๖๒	ปี๒๕๖๓	ปี๒๕๖๔	ปี๒๕๖๕
การจัดซื้อ/จัดจ้าง	-	-	-	-
อาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อม	๔	๒	๑	๑
พฤติกรรมบริการ	๗	๙	๔	๓
ระบบบริการ/ ระยะเวลาารอคอย	๔	๖	๒	๑
อื่นๆ	๑	-	-	-



ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน: โรงพยาบาลกำหนดนโยบายการจัดการข้อ  
 ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน มีการวางระบบ จัดการข้อร้องเรียนและแนวทางดำเนินการในแต่ละ  
 ระดับความรุนแรงของเหตุการณ์อย่างชัดเจนโดยบูรณาการกับ แนวทางการบริหารความเสี่ยงในองค์กรร่วม  
 ด้วย กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนโดยมีคณะกรรมการพัฒนาระบบบริการเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลจากทุก  
 ช่องทาง เพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผน ดำเนินการป้องกัน ปรับปรุง จัดการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด  
 และเชื่อมโยงข้อมูลสู่การพัฒนาคุณภาพในระบบงานที่สำคัญต่างๆ มีข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามมาตรฐาน  
 การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามข้อกำหนด

ด้านการ ดำเนินการงานแก้ไขปัญหาโดยมีกระบวนการที่ต้องประสานงานใกล้เคียงแก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่างๆ

ข้อเสนอแนะทั่วไปที่พบบ่อย ๓ อันดับแรก ในปี ๒๕๖๕ ได้แก่

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
พฤติกรรมบริการ ให้บริการ	มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี ๒๕๖๕ พบมาก ในองค์กรแพทย์ นอกจากนี้ยังพบใน บุคลากรทางการพยาบาล, ประเด็นที่ พบบ่อยมักเกิดจากขาดการสื่อสาร/ให้ ข้อมูล นำไปสู่ความไม่เข้าใจกัน และ ไม่พึงพอใจ , รองลงมาคือพฤติกรรม บริการ เรื่อง การพูดไม่ดี ไม่สุภาพ หน้างอ	๑. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่อง พฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ใน การสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วย และญาติทราบควรมีการทวนสอบ ความเข้าใจ ของผู้ป่วย/ญาติด้วย ,เพิ่มการ สังเกตสีหน้าท่าทางของผู้ป่วย/ ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึง พอใจ ๒. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้น โดยเพิ่มการตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และ ให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำ เรื่องเดิมจะต้องทำบันทึกถึง หัวหน้ากลุ่มงาน และรายงาน
อาคารสถานที่	ประเด็นที่พบบ่อยคือ ห้องน้ำไม่ สะอาด/ไม่เพียงพอ อุปกรณ์ในห้องน้ำ ชำรุดไม่พร้อมใช้	๑.ด้านความสะอาดของห้องน้ำ .เพิ่มการควบคุมกำกับกับ ปฏิบัติงาน และตรวจสอบ ความ พร้อมใช้ของอุปกรณ์ในห้องน้ำ ๒.จัดทำห้องน้ำและที่จอดรถ เพิ่มเติม
กระบวนการขั้นตอน /การ ให้บริการล่าช้า	ประเด็นที่พบบ่อยคือระยะเวลารอ คอยนาน มากที่สุดคือรอพบแพทย์ รอ รับบริการ	๑. ปรับระบบบริการจัดช่อง บริการคลินิกโรคเรื้อรัง ให้ผู้ป่วยที่ ผู้ป่วยนอก กรณีโรคไม่ซับซ้อน รับยาเดิม ๒. ปรับระยะเวลาการออกตรวจ ของแพทย์ให้เร็วขึ้น โดยแพทย์แต่ ละแผนกออกตรวจไม่เกิน๐๙.๐๐ ๓.จัดระบบส่งยาผู้ป่วยไปที่บ้าน ๔.ปรับระบบการนัด เพื่อลดความแออัดและ ระยะเวลารอคอย