



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ...โรงพยาบาลมวกเหล็ก ต.มิตรภาพ อ.มวกเหล็ก จ.สระบุรี ๑๘๑๘๐.....

ที่ สป ๐๐๓๓.๓๐๘/๑๗๒..... วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๖.....

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ไตรมาสที่ ๑-๔ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - สิงหาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

๑.เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOIT ITA) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เป็นการประเมินเพื่อวัดคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ในส่วนของตัวชี้วัดที่ ๔ : การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

๒.ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลมวกเหล็กมีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ โรงพยาบาลมวกเหล็กมีผลการดำเนินงานดังนี้

๒.๑ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๖ เรื่อง

๒.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ - ๔ ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้เพื่อตอบแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT ๑๐ จึงมีการจัดทำรายงานสรุปผลและวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลมวกเหล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ไตรมาส ที่ ๑ - ๔ (เอกสารแนบ)

๓.พิจารณาและขอเสนอ

เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานและวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลมวกเหล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ - ๔ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลมวกเหล็ก(ช่องประชาสัมพันธ์ ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

กค

(นางสาวกนกกาญจน์ ฤทธิเลิศ)
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุญาต

กค

(นางศิรดา ภูริวัฒน์พงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

๑. รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ไตรมาสต์ที่ ๔ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - สิงหาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	รวมทั้งหมด	หมายเหตุ
๑	ตุลาคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๕	๑	๐	๑	พฤติกรรมบริการ
๓	ธันวาคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	
๔	มกราคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๑	๐	๑	การสื่อสาร
๖	มีนาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๗	เมษายน ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๙	มิถุนายน ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	

๒. รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น (ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์ หนังสือ)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ไตรมาสต์ที่ ๔ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - สิงหาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	รวมทั้งหมด	ช่องทางร้องเรียน
๑	ตุลาคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๕	๐	๐	๐	
๓	ธันวาคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	
๔	มกราคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๖	มีนาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๗	เมษายน ๒๕๖๖	๑	๐	๑	ผู้แสดงความคิดเห็น
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๙	มิถุนายน ๒๕๖๖	๑	๐	๑	Inbox Facebook
๑๐	กรกฎาคม ๒๕๖๖	๒	๐	๒	ผู้แสดงความคิดเห็น
๑๑	สิงหาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	

รายงานสรุปผลและวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลมวกเหล็ก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – สิงหาคม ๒๕๖๖)

๑. ความเป็นมา

โรงพยาบาลมวกเหล็กได้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและได้จัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้การดำเนินงานของการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลมีการปฏิบัติไปในทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้

๒. ปัญหาอุปสรรค

ด้วยบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ ต้องให้การดูแลประชาชนที่มารับการตรวจรักษาในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก เป็นเหตุที่อาจจะทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสาร การทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ การให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ การเข้ารับการรักษา ต่างๆ ซึ่งระยะเวลาในการให้ข้อมูลการรับบริการและการอธิบายขั้นตอนการรักษามีค่อนข้างจำกัด ในบางกิจกรรมจึงไม่สามารถอธิบายทำความเข้าใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ ทำให้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยหรือญาติมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้

๓. แนวทางแก้ไข

๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขและกำกับ
๒. ทำแผนจัดอบรมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล
๓. ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ข้อมูลอย่างเพียงพอ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลหรือช่องทางประชาสัมพันธ์อื่น
๔. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยที่สำคัญโดยอ้างอิงตามมาตรฐานการรักษาของโรคให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
 โรงพยาบาลมวกเหล็ก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔
 สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลมวกเหล็ก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี

วัน/เดือน/ปี ๘ กันยายน ๒๕๖๖

หัวข้อ : MOIT ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุป หรือเอกสารแนบ)

1. บันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข
2. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
3. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

กค

(นางสาวกนกกาญจน์ ฤทธิเลิศ)
 นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ
 หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
 วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

คค

(นางศิริดา ภูริวัฒนพงศ์)
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก
 วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ตจวัน จันทร์ทิโร

(นายตจวัน จันทร์ทิโร)
 นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ
 วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๖