



# บันทึกข้อความ

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

ที่ สป.๐๐๓๓.๓๐๘/๒๐๓.....วันที่ ..... ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗.....

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
...ไตรมาสที่ ๑-๒ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

## ๑.เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOIT ITA) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ เป็นการประเมินเพื่อวัดคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ในส่วนของตัวชี้วัดที่ ๔ : การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๐ หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ๒.ข้อพิจารณา

กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลมวกเหล็กได้มีการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โรงพยาบาลมวกเหล็กมีผลการดำเนินงานดังนี้

๒.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีจำนวน ๗ เรื่อง

๒.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๑ - ๒ ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้เพื่อตอบแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT ๑๐ จึงมีการจัดทำรายงานสรุปผลและวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลมวกเหล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ไตรมาส ที่ ๑ - ๒ (เอกสารแนบ)

## ๓.ข้อเสนอ

ขออนุญาตให้เผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการและวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลมวกเหล็ก (ช่องประชาสัมพันธ์ ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา)  
เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน  
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

อนุญาต

(นางศิรดา ภูริวัฒน์พงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

๑. รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
ไตรมาสที่ ๒ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗)

ลำดับ ที่	วัน/เดือน/ปี	จำนวนเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป	จำนวนเรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ	รวมทั้งหมด	หมายเหตุ
๑	ตุลาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๓	ธันวาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๔	มกราคม ๒๕๖๗	๐	๐	๐	
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	๐	๐	๐	
รวม		๐	๐	๐	

ข้อมูล ณ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

๒. รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น (ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์ หนังสือ)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๒ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗)

ลำดับ ที่	วัน/เดือน/ปี	จำนวนผู้ร้องเรียน ทั่วไป	จำนวนเรื่องร้องเรียน การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	รวมทั้งหมด	ช่องทางร้องเรียน
๑	ตุลาคม ๒๕๖๖	๓	๐	๓	- พฤติกรรมบริการ
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๓	ธันวาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	
๔	มกราคม ๒๕๖๗	๑	๐	๑	- พฤติกรรมบริการ
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	๓	๐	๓	- พฤติกรรมบริการ
รวม		๗	๐	๗	

ข้อมูล ณ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

รายงานสรุปผลและวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลมวกเหล็ก  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗)

๑. ความเป็นมา

โรงพยาบาลมวกเหล็กได้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและได้จัดทำคู่มือการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้การดำเนินงานของการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลมีการปฏิบัติไปในทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้

๒. ปัญหาอุปสรรค

ด้วยบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ ต้องให้การดูแลประชาชนที่มารับการตรวจรักษาในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก เป็นเหตุที่อาจทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสาร 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. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลมวกเหล็ก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี

วัน/เดือน/ปี ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : MOIT ๑๐ หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุป หรือเอกสารแนบ)

- บันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข
- สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน
- สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา)  
เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน  
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ  
วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางศิรดา ภูริวัฒน์พงศ์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวกาญจนา พุทธิรักษา)  
เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน  
วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗