



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..งานประกันสุขภาพฯ.....โรงพยาบาลน้ำป่าด.....เบอร์โทร.....๐-๕๕๔๘-๑๕๗๔...ต่อ.๒๐๙....

ที่ ๐๓๒๒.๓๐๓.๖.../.....๐๖๘..... วันที่ .....๑๑...มีนาคม.....๒๕๖๔.....

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป การทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ ไตรมาส ๑ - ๒ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔ผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลน้ำป่าด  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำป่าด

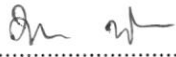
ความเป็นมา

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ มีภารกิจในการเป็นศูนย์รับ  
เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลน้ำป่าด  
ข้อพิจารณา

ทางกลุ่มงานได้จัดทำ สรุปผลการดำเนินงานรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป การทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ ไตรมาส ๑ - ๒ เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตาม  
บันทึกข้อความ ที่ ๐๓๒๒.๓๐๓.๖/๐๖๗ ลงวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภาครัฐผ่านเว็บไซต์ มีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์การประเมิน  
คุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานภาครัฐ(Integrity and Transparency Assessment -ITA) ทางกลุ่มงาน  
ขออนุมัติเผยแพร่ สรุปผลการดำเนินงานรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป ไตรมาส ๑ - ๒ เดือน  
ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔ ผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลน้ำป่าด


จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน

(นางปวรวรรณ พองใหญ่)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุมัติ

  
(นายอิชย์อิธิป บุญศักดิ์เลิศ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำป่าด



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..งานประกันสุขภาพฯ...โรงพยาบาลน้ำป่าด.....เบอร์โทร.....๐-๕๕๔๘-๑๕๗๔...ต่อ.๒๐๙....

ที่ อต ๐๐๓๒.๓๐๓.๖.../.....๐๖๗..... วันที่ .....๑๐..มีนาคม.....๒๕๖๔.....

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานรับข้อร้องเรียน...ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำป่าด

คณะกรรมการความปลอดภัยของผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลน้ำป่าด ได้เป็นศูนย์  
ร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป ของโรงพยาบาลน้ำป่าดและได้ประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการ  
ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของกระทรวงสาธารณสุข Integrity and Transparency  
Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และได้ดำเนินการไปแล้ว


คณะกรรมการความปลอดภัยของผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลน้ำป่าด จึงขอสรุปลผลการ  
ดำเนินการ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านการให้บริการทั่วไป การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลน้ำป่าด  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลน้ำป่าด  
กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

๑. เจ้าหน้าที่บันทึกในระบบโปรแกรมความเสี่ยง จำนวน ๒ เรื่อง

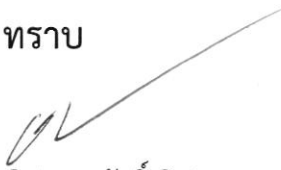
๒. ผ่าน website โรงพยาบาล จำนวน ๑ เรื่อง

และได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และสรุปลผลการดำเนินการดังกล่าวเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน  
(นางปวรวรรณ พองใหญ่)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ

  
(นายอิชย์อิธิป บุญศักดิ์เลิศ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำป่าด

ข้อร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ ด้านการ ให้บริการทั่วไป	จำนวน/ ครั้ง	รายละเอียดเหตุการณ์	การดำเนินการแก้ไข	สถานะ/ผล
๑.พฤติกรรมบริการ	๒	เจ้าหน้าที่ห้องบัตร มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการมีการใช้น้ำเสียงที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการ	แจ้งให้ผู้รับบริการระมัดระวังในเรื่องน้ำเสียงและพฤติกรรมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	
๒.ระบบบริการ	๑	ร้องเรียนผ่าน website เรื่องไม่เปิดบริการทันตกรรม	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานร้องเรียนสอบถามงานทันตกรรมเรื่องสาเหตุพบปิดบริการในช่วงการปรับปรุงระบบการให้บริการเนื่องจากการติดตั้งระบบการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค COVID-19 และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนพบเบอร์โทรศัพท์ที่ให้ไว้ไม่ใช่เบอร์ผู้ร้องเรียนเนื่องจากอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือและไม่เคยมารับบริการที่โรงพยาบาลน้ำปาด	

สรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลน้ำปาด

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวน	๓	เรื่อง
๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน			
๒.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน			
- พฤติกรรมการบริการ	จำนวน	๒	เรื่อง
- ระบบบริหารจัดการ	จำนวน	๐	เรื่อง
- ระบบบริการ	จำนวน	๑	เรื่อง
รวม	จำนวน	๓	เรื่อง
๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน	๐	เรื่อง
๓. ผลการดำเนินแล้วเสร็จและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบหรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ			
๓.๑ แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ	จำนวน	๐	เรื่อง
๓.๒ รายงานหน่วยงานต้นเรื่องทราบ	จำนวน	๓	เรื่อง
๓.๓ ไม่สามารถรายงานได้ เนื่องจากเบอร์โทรศัพท์ติดต่อไม่ใช่เบอร์ที่ถูกต้องของผู้ร้องเรียน	จำนวน	๑	เรื่อง
๔. ผลการลงโทษทางวินัย			
- ตัดเงินเดือน	จำนวน	-	เรื่อง
- ว่ากล่าวตักเตือน	จำนวน	-	เรื่อง
๕. แนวทางดำเนินการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค			
- ประชุมทำความเข้าใจ เสริมสร้างให้ความรู้เกี่ยวกับวินัยและการดำเนินการทางวินัยที่ถูกต้อง			
- ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์สาเหตุ ปรับปรุงการดำเนินการ และวางแผนระบบการให้บริการ เพื่อพัฒนาต่อยอด			

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน  
(นางปวรวรรณ พองใหญ่)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ลงชื่อ.....  
(นายอิศย์อธิป บุญศักดิ์เลิศ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำปาด