



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลตะโหมด ตำบลแม่ขี อำเภอดงหลวง

ที่ พท ๐๐๓๒.๓๐๑/๖/๕๕๙

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตะโหมด

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOIT Integrity and Transparency Assessment :MOIT ITA) ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ ให้เป็นไปภายใต้แนวคิด เปิดเผยมากขึ้น โปร่งใสมากขึ้น (More open, to more transparent) ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ ดังรายละเอียดแนบท้ายหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขึ้นเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นางวันดี ชนะสิทธิ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

- รับทราบ/อนุญาต

(นายวิชัย สว่างวัน)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชัยสน รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตะโหมด

การจัดการข้อร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
(ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕)

จำนวนข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการรายเดือน

เดือน พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้อง		ผลการดำเนินการ		
	เรื่องทั่วไป	เรื่องการทุจริต	ดำเนินการ แก้ไขแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ ดำเนินการแก้ไข
ตุลาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-

ผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

แม้ว่า ในปี ๒๕๖๕ จะไม่มีข้อร้องเรียนทั้งเรื่องทั่วไปและเรื่องการทุจริต แต่โรงพยาบาลตะโหมดมีการดำเนินงานเฝ้าระวังการป้องกันข้อร้องเรียน โดยมีการรับข้อเสนอแนะและข้อคิดจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านตู้แสดงความคิดเห็นที่มีอยู่จำนวน ๖ จุด ที่ครอบคลุมพื้นที่จัดบริการในโรงพยาบาล โดยมีการติดตั้งไว้ ประกอบด้วย ๑. หน้าแผนกผู้ป่วยนอก ๒. หน้าแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ๓. หน้าห้องจ่ายยา ๔. หน้าคลินิกโรคเรื้อรัง ๕. หน้าคลินิกเวชปฏิบัติและครอบครัว และ ๖. หน้าแผนกผู้ป่วยใน

โดยในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕) มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดบริการ จำนวน ๘ รายการ ประกอบด้วย การสื่อสารขั้นตอนที่ไม่ชัดเจน จำนวน ๓ รายการ การพูดจาที่ไม่ไพเราะจำนวน ๒ รายการ และการบริการล่าช้า จำนวน ๓ รายการ ซึ่งได้มีการนำข้อมูลคืนกลับไปให้กับจุดบริการในการรับรู้และดำเนินการจัดการป้องกันความเสี่ยงและพัฒนาการดำเนินงานตามข้อคิดเห็น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดบริการของโรงพยาบาล