



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลหนองวัวซอ อำเภอหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี

ที่ อค ๐๐๓๒.๓/๑๗๙๐

วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองวัวซอ

ความเป็นมา

โรงพยาบาลหนองวัวซอ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure) และกำหนดให้มีกลไกการกำกับติดตาม จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน สรุปรต่อผู้บริหารอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - ธันวาคม ๒๕๖๓) ดังนี้

ประเด็น	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๒	ไม่มี
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ไม่มี	ไม่มี
รวมเรื่องร้องเรียน	๒	ไม่มี

สำหรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๒ เรื่อง ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานมีการดำเนินการเรียบร้อยแล้ว และขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลหนองวัวซอ <http://nwshospital.com/2018>

ข้อเสนอแนะเพื่อสั่งการ

เห็นควรแจ้งให้ หัวหน้าฝ่าย/งาน ทุกแห่ง ทบทวนการดำเนินการตามคู่มือฯ ร่วมกับบุคลากรในฝ่าย/งาน เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนในอนาคต

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาต

(นายธีระวัต เคนถาวร)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองวัวซอ



ทราบ



อนุญาตเผยแพร่



ไม่อนุญาต (เหตุผล)

(นายปกรณ์ จารักษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองวัวซอ

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหนองบัวซอ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – ธันวาคม ๒๕๖๓)

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ดำเนินการ (เรื่อง)	
	บริการ	ทุจริต	บริการ	ทุจริต	บริการ	ทุจริต	บริการ	ทุจริต
ตค.๖๒	-	-	-	-	-	-	-	-
พย.๖๒	-	-	-	-	-	-	-	-
ธค.๖๒	-	-	-	-	-	-	-	-
มค.๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
กพ.๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
มีค.๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
เม.ย.๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
พค.๖๓	๑	-	๑	-	-	-	-	-
มิย.๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
กค.๖๓	๑	-	๑	-	-	-	-	-
สค.๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
กย.๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
ตค.๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
พย.๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
ธค.๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๒	-	๒	-	-	-	-	-



(นายธีระวัฒน์ เคนถาวร)
เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป

๒. รายงานสรุปปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

ลำดับ	ประเด็น	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	เวลาในการให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการมีจำกัด ประกอบกับต้องทำหน้าที่ให้บริการ ดูแล ประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้	<p>๑. ควรพัฒนาทักษะปรับปรุงความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๒. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชน ผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหาและนำมาปรับปรุงงานบริการ</p> <p>๓. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดตาม ให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งสอบถามช่วงการให้บริการ และภายหลังการให้บริการ</p> <p>๔. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่โรงพยาบาลหนองวัวซอ ให้รู้แนวทางขั้นตอน การดำเนินการของหน่วยบริการ เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด</p>
๒	เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ไม่มีปัญหาอุปสรรคเนื่องจากโรงพยาบาลหนองวัวซอ ได้มีการเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรมจริยธรรมภายในและภายนอกองค์กรให้แก่กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่	โรงพยาบาลหนองวัวซอ ควรพัฒนาทักษะปรับปรุงความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในองค์กรเพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น



(นายธีระวัต เคนถาวร)
 เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส รักษาการในตำแหน่ง
 หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศโรงพยาบาลหนองวัวซอ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลหนองวัวซอ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลหนองวัวซอ วัน/เดือน/ปี : ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓	
หัวข้อ: แบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based Integrity and Transparency Assessment :EBIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) แบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ EBIT ๑๑ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน - รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน - รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
Linkภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ธีระวัต เคนถาวร (นายธีระวัต เคนถาวร) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง ปกรณ์ จารักษ์ (นายปกรณ์ จารักษ์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองวัวซอ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ศุภชัย รินทร์น้อย (นายศุภชัย รินทร์น้อย) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓	