



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเรณูนคร โทร. ๐ ๔๒๕๗ ๙๐๕๒ ต่อ ๒๐๖

ที่ นพ ๐๐๓๓.๓๐๑/๙๖๗

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน(๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเรณูนคร

## ๑.เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ในส่วนของตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๐ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน กำหนดให้มีการดำเนินงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

## ๒.ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลเรณูนคร มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ โรงพยาบาลเรณูนคร มีผลดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๘ เรื่อง

๒.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

การดำเนินงานตามแนวทางคู่มือคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ไม่มีปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้ เพื่อตอบแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT๑๐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖รอบ ๑๒ เดือน จึงขออนุญาตเผยแพร่หลักฐานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน การจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร

## ๓.ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่หลักฐานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวศิริภรณ์ อินทรพรหม)

นักวิชาการพัสดุ

ทราบ/ อนุญาต

(นายไพศาล พลโลก)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเรณูนคร

# รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

## ๑. ความเป็นมา

โรงพยาบาลเรณูนคร ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการช่วยเหลือและดูแลต่อเนื่อง รวมถึงได้จัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเรณูนคร มีการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเรณูนคร ได้รวบรวมติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะหรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โดยมีรายละเอียดดังนี้

## ๒. ปัจจัยสนับสนุน

ในการดำเนินการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลเรณูนคร มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันให้การดำเนินงานตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโครงการพยาบาลเรณูนครประสบความสำเร็จ ดังนี้

- ๑) แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน
- ๒) แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียง

## ๓. ปัญหาอุปสรรค

ด้วยสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา(โควิด ๑๙) บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลเรณูนครมีภาระงานเพิ่มมากขึ้น และยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องให้การดูแลประชาชนที่มารับบริการจำนวนมากในแต่ละวัน เป็นเหตุให้อาจเกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการที่จะต้องให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในการเข้ารับการรักษา การป้องกันการติดเชื้อขณะอยู่ภายในโรงพยาบาล และการรายงานสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบัน ประกอบกับระยะเวลาในการให้ข้อมูลการรับบริการและอธิบายขั้นตอนการรักษาค่อนข้างจำกัด ในบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดูแลทำความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ รวมไปถึงการขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่จากการติดเชื้อโคโรนา(โควิด๑๙) ทำให้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยหรือญาติ มีความคลาดเคลื่อนจากที่ควรจะเป็นค่อนข้างมาก

๔. รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเรณูนคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) รอบ ๑๒ เดือน

๔.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง

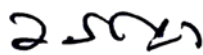
เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ไตรมาส	จำนวน	หมายเหตุ
๑	ความล่าช้าในการให้บริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๑ เรื่อง	
๒	พฤติกรรมบริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๑ เรื่อง	

๔.๓ แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานรับทราบ ดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล
๒. ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ มีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง
๓. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด ให้ข้อมูลและวิธีปฏิบัติตนขณะอยู่ที่โรงพยาบาล เพื่อป้องกันการติดเชื้อโควิด ๑๙
๔. ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ขั้นตอนการบริการผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น
๕. แจ้งสื่อสารประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงการให้บริการ ให้ผู้ป่วยและผู้มารับบริการทราบอย่างเป็นทางการ ปัจจุบัน โดยการใช้การสื่อสารหลายๆช่องทาง
๖. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยที่สำคัญ โดยอ้างอิงจากแนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรค ให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ



.....ผู้รายงาน

(นางสาวรณญา โกพลรัตน์)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ



(นายไพศาล พลโลก)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเรณูนคร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเรณูนคร

ตามประกาศโรงพยาบาลเรณูนคร

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเรณูนคร

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : ๑ กันยายน ๒๕๖๖

หัวข้อ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. มีบันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน มีการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จำนวน ๑ ชุด รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

๒. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

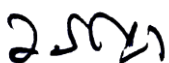
๓. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : .....

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาววรรณ โกพลรัตน์)

(นายไพศาล พลโลก)

ตำแหน่ง..นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

๑ กันยายน ๒๕๖๖

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเรณูนคร

๑ กันยายน ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวศิราภรณ์ อินทรพรหม)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

๑ กันยายน ๒๕๖๖