



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลน่านน้อย จ.น่าน โทร.๐๕๔-๗๑๘-๑๙๖

ที่ นน.๐๐๓๓.๓๐๑/๕๖

วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ไตรมาส ๔ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลน่านน้อย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่านน้อย

ตามที่ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลน่านน้อย ได้ประสานกับศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลน่านน้อย เรื่อง การรับข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาส ๔ และเพื่อให้การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลน่านน้อยเป็นไปด้วย ความเรียบร้อยอันเป็นการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงรายงานปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ไตรมาส ๔ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงการปฏิบัติงาน ดังนี้

### ปัญหา/อุปสรรค

การร้องเรียนการปฏิบัติงานและการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลน่านน้อย ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาส ๔ ไม่มีข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว แต่เคยมีการร้องเรียนซึ่งเป็นการร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไม่ได้มีระบุถึงปัญหาที่เกิดจากโรงพยาบาลน่านน้อยโดยตรง ไม่สามารถตรวจสอบชัดเจนได้ว่า เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ โรงพยาบาลน่านน้อย หรือเจ้าหน้าที่ท่านใดในหน่วยงานหรือไม่ ทำให้ไม่อยู่ในกระบวนการ ที่ผู้รับผิดชอบต้อง ประสานต่อ เช่น ข้อมูลการร้องเรียนไม่ครบถ้วนชัดเจน คณะกรรมการและผู้รับผิดชอบ จึงทำได้เพียง ประชาสัมพันธ์เน้นย้ำเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ให้บริการที่ผู้รับบริการได้รับผลประโยชน์สูงสุด ไม่ให้กระทบกับการ ให้บริการและการรักษา ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โรงพยาบาลน่านน้อย ไม่มีข้อร้องเรียนแต่ผู้รับผิดชอบงาน ด้านการร้องเรียนทั้ง ๒ ด้าน

### ข้อเสนอแนะ

- กำหนดแนวทางในการยุติ/แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน
- กำกับและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่าง ชัดเจน โดยให้ ปฏิบัติหน้าที่ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซ้ำ
- ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หากต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น ให้เร่งดำเนินการ ประสานกับ หน่วยงานอื่น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในเบื้องต้นโดยเร็ว ขอพิจารณา เพื่อให้การดำเนินงาน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลน่านน้อย เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย
- เพิ่มช่องทางการรับข้อร้องเรียน ทาง Application Line Facebook จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เบอร์โทรศัพท์สายตรงข้อร้องเรียน ทำ One page ประชาสัมพันธ์

.../จึงเห็นควร...

จึงเห็นควรนำเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อยทราบ และเห็นควรพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. แจ้งให้ทุกกลุ่มงาน/ทุกฝ่าย ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เร่งรัดดำเนินการแก้ไขภายใต้อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้เรียบร้อย พร้อมทั้งรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อยทราบ ตามวิธีการในคู่มือ

๒. แจ้งให้ผู้รับผิดชอบงานรับข้อร้องเรียน ประสานงาน IT ดำเนินการประชาสัมพันธ์ รายงานสรุปผลการดำเนินงานของงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลน่าน้อย ประจําปีงบประมาณผ่านเว็บไซต์หรือรูปแบบของสื่อต่างๆ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นางนภัสวรรณ กุลธิ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ความเห็นผู้อำนวยการ

-ทราบ/ แจ้งในที่ประชุม กกบ.

- ดำเนินการตามที่เสนอ

- อนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ รพ.น่าน้อย



(นายวิษณุ มงคลคำ)


นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)


รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาส ๔

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลน่าน้อย

ลำดับที่	เรื่อง	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<u>ร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่</u> ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
๒	<u>ร้องเรียนเรื่องทุจริตประพตมิชอบ</u> ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน  
(นางนภัสวรรณ กุลธิ)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ลงชื่อ..........หัวหน้าหน่วยงาน  
(นายวิชณุ มงคลคำ)  
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)  
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย

ตามประกาศโรงพยาบาลน่าน้อย  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลน่าน้อย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลน่าน้อย

ชื่อกลุ่มงาน/งาน : บริหารทั่วไป.....  
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลน่าน้อย.....  
วัน/เดือน/ปี : ๑๑ กันยายน ๒๕๖๖.....  
หัวข้อ : การปฏิบัติการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาส ๔  
รายละเอียดข้อมูล :

.....๑. บันทึกข้อความและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนแจ้งผู้บริหารทราบ.  
.....๒. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์.....  
.....  
.....  
.....

Link ภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางนภัสวรรณ กุลธิ)

ตำแหน่ง ..... นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ.

วันที่ ๑๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางนภัสวรรณ กุลธิ)

ตำแหน่ง ..... นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ.

วันที่ ๑๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายบุญพล แสงแก้วสันติสุข)

ตำแหน่ง เกษัตริกรชำนาญการพิเศษ.....

วันที่ ๑๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖