



บันทึกข้อความ

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

ที่ นน.๐๐๓๓.๓๐๑/๕๓

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลน่าน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน

ตามที่ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลน่าน ได้ประสานกับศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลน่าน เรื่อง การรับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน และเพื่อให้การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลน่านเป็นไปด้วย ความเรียบร้อยอันเป็นการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงรายงานปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงการปฏิบัติงาน ดังนี้

ปัญหา/อุปสรรค

การร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ โรงพยาบาลน่าน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน) ไม่มีข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว แต่เคยมีการร้องเรียนซึ่งเป็นการร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไม่ได้มีระบุถึงปัญหาที่เกิดจากโรงพยาบาลน่านโดยตรง ไม่สามารถตรวจสอบชัดเจนได้ว่า เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงพยาบาลน่าน หรือเจ้าหน้าที่ท่านใดในหน่วยงานหรือไม่ ทำให้ไม่อยู่ในกระบวนการ ที่ผู้รับผิดชอบต้องประสานต่อ เช่น ข้อมูลการร้องเรียนไม่ครบถ้วนชัดเจน คณะกรรมการและผู้รับผิดชอบ จึงทำได้เพียงประชาสัมพันธ์เน้นย้ำเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ให้บริการที่ผู้รับบริการได้รับผลประโยชน์สูงสุด ไม่ให้กระทบกับการให้บริการและการรักษา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โรงพยาบาลน่าน ไม่มีข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ

- กำหนดแนวทางในการยุติ/แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน
- กำชับและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่าง ชัดเจน โดยให้ปฏิบัติหน้าที่ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซ้ำ
- ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หากต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น ให้เร่งดำเนินการ ประสานกับหน่วยงานอื่น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในเบื้องต้นโดยเร็ว ขอพิจารณา เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ โรงพยาบาลน่าน เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย
- เพิ่มช่องทางการรับข้อร้องเรียน ทาง Application Line Facebook จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เบอร์โทรศัพท์สายตรงข้อร้องเรียน ทำ One page ประชาสัมพันธ์

.../จึงเห็นควร...

เห็นควรนำเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อยทราบและพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. แจ้งให้ทุกกลุ่มงาน/ทุกฝ่าย ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เร่งรัดดำเนินการแก้ไขภายใต้อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้เรียบร้อย พร้อมทั้งรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อยทราบ ตามวิธีการในคู่มือ

๒. อนุญาตมอบหมายให้นายบุญพล แสงแก้วสันติสุข เป็นผู้รับผิดชอบ เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลน่าน้อย <http://www.nanoihospital.com>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นางนภัสวรรณ กุลธิ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ความเห็นผู้อำนวยการ

- ทราบ/ แจ้งในที่ประชุม กทบ.
- ดำเนินการตามที่เสนอ
- อนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ รพ.น่าน้อย



(นายวิษณุ มงคลคำ)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย

ตามประกาศโรงพยาบาลน่าน้อย
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลน่าน้อย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลน่าน้อย

ชื่อกลุ่มงาน/งาน : บริหารทั่วไป
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลน่าน้อย
วัน/เดือน/ปี : ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖
หัวข้อ : การปฏิบัติการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑๒ เดือน)
รายละเอียดข้อมูล :

๑. บันทึกข้อความและรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการแจ้งผู้บริหารทราบ

๒. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางนภัสวรรณ กุลธิ)

(นางนภัสวรรณ กุลธิ)

ตำแหน่ง ..นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ.

ตำแหน่ง ..นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ.

วันที่ ..๒๐..เดือน ..ธันวาคม.. พ.ศ. ๒๕๖๗..

วันที่ ..๒๐..เดือน ..ธันวาคม.. พ.ศ. ๒๕๖๗..

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายปณยพล แสงแก้วสันติสุข)

ตำแหน่ง เกสซ์กรชำนาญการพิเศษ.....

วันที่ ..๒๐..เดือน ..ธันวาคม.. พ.ศ. ๒๕๖๗