



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... ฝ่ายบริหารทั่วไป... โรงพยาบาลสนามน้อย จ.น่าน โทร.๐๕๔-๗๓๘-๑๙๖

ที่ นน.๐๑๓๓.๓๐๑/๑๑ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ... ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ไตรมาส ๑-๒ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสนามน้อย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสนามน้อย

ตามที่ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสนามน้อย ได้ประสานกับศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลสนามน้อย เรื่องการรับข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไตรมาส ๑ - ๒ และเพื่อให้การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสนามน้อยเป็นไปด้วย ความเรียบร้อยอันเป็นการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงรายงานปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ไตรมาส ๑-๒ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงการปฏิบัติงาน ดังนี้

### ปัญหา/อุปสรรค

การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลสนามน้อย ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไตรมาส ๑-๒ ไม่มีข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว แต่เคยมีการร้องเรียนซึ่งเป็นการร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไม่ได้มีระบุถึงปัญหาที่เกิดจากโรงพยาบาลสนามน้อยโดยตรง ไม่สามารถตรวจสอบชัดเจนได้ว่า เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงพยาบาลสนามน้อย หรือเจ้าหน้าที่ท่านใดในหน่วยงานหรือไม่ ทำให้ไม่อยู่ในกระบวนการ ที่ผู้รับผิดชอบต้องประสานต่อ เช่น ข้อมูลการร้องเรียนไม่ครบถ้วนชัดเจน คณะกรรมการและผู้รับผิดชอบ จึงทำได้เพียงประชาสัมพันธ์เน้นย้ำเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ให้บริการที่ผู้รับบริการได้รับผลประโยชน์สูงสุด ไม่ให้กระทบกับการให้บริการและการรักษา ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ โรงพยาบาลสนามน้อย ไม่มีข้อร้องเรียนแต่ผู้รับผิดชอบงานด้านการร้องเรียนทั้ง ๒ ด้าน อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลสนามน้อยได้จัดทำแนวทางตามคู่มือในการปฏิบัติเรื่องข้อร้องเรียนทั้ง ๒ ด้าน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่รวดเร็วและเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงแก้ไข การให้บริการที่ดีเป็นมาตรฐานวิชาชีพต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

- กำหนดแนวทางในการยุติ/แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน ตามคู่มือปฏิบัติงาน
- กำกับและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่าง ชัดเจน โดยให้ปฏิบัติหน้าที่ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตาม Flow chart
- ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนล่าช้า
- ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หากต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น ให้เร่งดำเนินการ ประสานกับหน่วยงานอื่น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในเบื้องต้นโดยเร็ว ขอพิจารณา เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลสนามน้อย เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย
- เพิ่มช่องทางการรับข้อร้องเรียน ทาง Application Line Facebook จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เบอร์โทรศัพท์สายตรงข้อร้องเรียน ทำ One page ประชาสัมพันธ์

.../จึงเห็นควร..

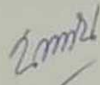
จึงเห็นควรนำเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อยทราบ และเห็นควรพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. แจ้งให้ทุกกลุ่มงาน/ทุกฝ่าย ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เร่งรัดดำเนินการแก้ไขภายใต้อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้รีบร้อย พร้อมทั้งรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อยทราบ ตาม Flow chart คู่มือปฏิบัติงาน

๒. แจ้งให้ผู้รับผิดชอบงานรับข้อร้องเรียน ประสานงาน IT ดำเนินการประชาสัมพันธ์ รายงานสรุปผลการดำเนินงานของงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลน่าน้อย ประจําปีงบประมาณผ่านเว็บไซต์หรือรูปแบบของสื่อต่างๆ ต่อไป

๓. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการตรวจสอบข้อร้องเรียน โกล่เกลี่ย ที่มีความรู้เฉพาะด้าน เพื่อจัดการให้รวดเร็วภายในเวลาดำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นางนภัสวรรณ กุลสิ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ความเห็นผู้อำนวยการ

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



(นายวิษณุ มงคลคำ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)  
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย