



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสนามน้อย จ.น่าน โทร.๐๕๔-๗๑๘-๓๕๖

ที่ นน.๑๑๓๓.๓๑๑/ภป วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล ส่วนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสนามน้อย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสนามน้อย

ตามที่ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสนามน้อย ได้ประสานกับศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลสนามน้อย เรื่อง การรับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และเพื่อให้การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสนามน้อยเป็นไปด้วย ความเรียบร้อยอันเป็นการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงรายงานปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะแนวทาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงการปฏิบัติงาน ดังนี้

ปัญหา/อุปสรรค

การร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ โรงพยาบาลสนามน้อย ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ไม่มีข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว แต่เคยมีการร้องเรียนซึ่งเป็นการร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไม่ได้มีระบุถึงปัญหาที่เกิดจากโรงพยาบาลสนามน้อยโดยตรง ไม่สามารถตรวจสอบชัดเจนได้ว่า เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับโรงพยาบาลสนามน้อย หรือเจ้าหน้าที่ท่านใดในหน่วยงานหรือไม่ ผู้รับผิดชอบต้องประสานต่อ เช่น ข้อมูลการร้องเรียนไม่ครบถ้วนชัดเจน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและศูนย์ร้องเรียน จึงทำได้เพียงประชาสัมพันธ์เน้นย้ำเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ให้บริการที่ผู้รับบริการได้รับผลประโยชน์สูงสุด ไม่ให้กระทบกับการให้บริการและการรักษาพยาบาล ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โรงพยาบาลสนามน้อย ไม่มีข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ

๑. กำหนดแนวทางในการยุติ/แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน
๒. กำชับและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไว้อย่าง ชัดเจน โดยให้ปฏิบัติหน้าที่ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๓. ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซ้ำ
๔. ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน หากต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่น ให้เร่งดำเนินการ ประสานกับหน่วยงานอื่น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในเบื้องต้นโดยเร็ว ขอพิจารณา เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลสนามน้อย เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย
๕. เพิ่มช่องทางการรับข้อร้องเรียน ทาง Application Line Facebook จัดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เบอร์โทรศัพท์สายตรงข้อร้องเรียน ทำ One page ประชาสัมพันธ์

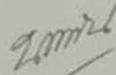
.../จึงเห็นควร...

เห็นควรนำเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อยทราบและพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. แจ้งให้ทุกกลุ่มงาน/ทุกฝ่าย ที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เร่งรัดดำเนินการแก้ไขภายใต้อำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้เรียบร้อย พร้อมทั้งรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อยทราบ ตามวิธีการในคู่มือ

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

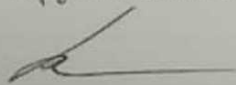
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นางนภัสวรรณ กุลธิ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ความเห็นผู้อำนวยการ

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



(นายวิษณุ มงคลคำ)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน้อย