



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา โทร. ๐ ๔๔๒๘๖ ๔๒๒-๓

ที่ นม ๐๐๓๓.๓๐๑.๐๑/๙๘ ..... วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๙ (รอบ ๖ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเนิน

## ความเป็นมา

ตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดตัวชี้วัด เพื่อประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด อันประกอบด้วยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง และโรงพยาบาลทุกแห่ง ให้ประเมินตนเองตามแบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ในยุทธศาสตร์ที่ ๔ บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) แผนงานการพัฒนาธรรมาภิบาลและองค์กรคุณภาพ ตัวชี้วัดร้อยละของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA พร้อมกันนี้ โรงพยาบาลสูงเนิน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน นั้น

## ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการ เป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสูงเนิน จึงรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๙ ตามแบบสรุปรายงานผลการดำเนินงานประกอบด้วย

- ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๙ (รอบ ๖ เดือน)
- รายงานสรุปปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย
  - การร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
  - การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขอเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเพ็ญภา ตั้งปณิธานันท์)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ชอบ/อนุมัติ

(นายสาธิต บัวคล้าย)  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเนิน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี ๒๕๖๙ (รอบ ๖ เดือน)

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๙

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตุลาคม ๒๕๖๘	๑	- ไม่มี -	๑	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๘	๐	- ไม่มี -	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๘	๐	- ไม่มี -	-	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๙	๐	- ไม่มี -	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙	- ไม่มี -	- ไม่มี -	-	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๙	- ไม่มี -	- ไม่มี -	-	-	-	-	-	-

๒. รายงานสรุปปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ ประจำปี ๒๕๖๙

๒.๑ การร้องเรียนเรื่องการทำงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลำดับ	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	รอแพทย์ตรวจนานมาก และพยาบาลใช้คำพูดไม่เหมาะสม	มีคนไข้ปริมาณมาก จำเป็นต้องให้รอคิว และญาติคนไข้หงุดหงิดเพราะมีธุระต้องไปทำต่อ	ให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการ และสังเกตการณ์ผู้ป่วย ทำความเข้าใจขั้นตอนการรับบริการ แจ้งว่ามีผู้มารับบริการจำนวนมาก คนไข้บางรายต้องรอผลตรวจเลือด จึงจะพบแพทย์ได้ ทำให้คิดอาจข้างไปเพราะบางรายไม่ต้องรอผลเลือด

๒.๒ การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ชื่อร้องเรียน/ร้องทุกข์	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	- ไม่มี -		



(นางเพ็ญภา ตั้งปณิธานันท์)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป



(นายสาธิต บัวคล้าย)  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเนิน

