



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โทร.๐๗๕-๓๕๕๖๗๖-๗

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๑๑/๐๕๑

วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง(ไตรมาส ๑,๒ ปีงบประมาณ ๖๒)
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนบพิตำ

เรื่องเดิม

กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้สรุปผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนบพิตำประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ของหน่วยงานภาครัฐที่กำหนดให้ส่วนราชการได้นำผลการเคราะห์ไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการพัฒนางาน โดยเฉพาะการบริการและการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐที่จะต้องแสดงออกถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเกิดความคุ้มค่าสมประโยชน์ต่อภาครัฐนั้น

ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลนบพิตำ ขอสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลนบพิตำประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ตั้งแต่แต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๒ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๑ เรื่องโดยดำเนินการแล้วเสร็จ เมื่อวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ (ดังรายละเอียดรายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินการดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/การปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้าง)ที่แนบมาด้วยแล้ว

๒. เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ปรากฏว่าไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลนบพิตำดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรพิจารณาดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบผลการดำเนินการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนบพิตำ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ทางช่องทาง เว็บไซต์ของโรงพยาบาลนบพิตำ <http://www.noppitumhospital.go.th>

ข้อเสนอ.../๒

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑.รับทราบสรุปผลการรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลนบพิตำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ตั้งแต่แต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๒

๒.อนุญาตให้นำสรุปผลการรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ขึ้นประกาศบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนบพิตำ

๓.ลงนาม



(นายสมโชค นงค์นวล)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

☒ ทราบและอนุญาต ☐ ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ)..... 

(นายวสันต์ ตันติธรรมภูษิต)

ทันตแพทย์ชำนาญการ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนบพิตำ

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป/การปฏิบัติงาน
และการจัดซื้อจัดจ้าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๑,๒)



๑. ความเป็นมา

ด้วย โรงพยาบาลนบพิตำ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลนบพิตำเพื่อใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลนบพิตำเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติข้อมูล ข่าวดารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝัง ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความ ซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการ บริหารงาน และ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ฝ่าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการ ทุจริตประพฤติมิชอบ ตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลนบพิตำ มีปัจจัยในการ สนับสนุน และผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลนบพิตำ ประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลนบพิตำ ที่ ๐๗๕/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๐ เรื่องจัดตั้งศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒) คำสั่งโรงพยาบาลนบพิตำ ที่ ๐๗๖/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๐แต่งตั้งเรื่องแต่งตั้ง คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และติดตามแก้ไขเรื่องร้องเรียน-ร้อง ทุกข์ของโรงพยาบาลนบพิตำ ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๓) บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแล ผู้ป่วย/ ประชาชนที่มาใช้บริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลา ในการให้ ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแล ประชาชนให้ทั่วถึง ครอบคลุม บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน (ไตรมาส ๑,๒)

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไปภายในโรงพยาบาลนบพิตำ
ไตรมาส ที่ ๑, (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑- มีนาคม ๒๕๖๒)

เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	๑	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ร้องเรียนทั่วไป	๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
	๒	ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ ๑ เรื่อง - ความล่าช้าในการให้บริการ	๑. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด ๒. ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	หัวหน้ากลุ่มงาน
	๓	ข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วย	ไม่มี	ไม่มี

๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๔.๑ ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้ ๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก ๒. แผนผังโครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการ แผนผัง หน้าที่ แนวทางการให้ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการ จัดบริการระบบ LEAN ๑. การคัดกรองผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ ๒. ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด ๓. จัดระบบคิว ๔. ปรับ Layout ให้จุดบริการต่อเนื่องกัน

แบบฟอร์มแจ้งความจำเป็นนำข้อมูลขึ้นบนเว็บไซต์
โรงพยาบาลนบพิตำ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนบพิตำ

วันที่ 25 มี.ค. 62

ข้าพเจ้า นายสมโชค นงคั่นวล หัวหน้า

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์

สังกัด/หน่วยงาน กองส่งเสริมสุขภาพและคุ้มครองผู้บริโภค

โทร. 095353696-7 ต่อ 125

มีความประสงค์นำข้อมูลขึ้นบนเว็บไซต์โรงพยาบาลนบพิตำ

เพื่อ(ระบุเหตุผล).....

เลือกเว็บไซต์ ☒ เว็บไซต์ โรงพยาบาลนบพิตำ (<http://www.noppitumhospital.ac.th>)

☐ เว็บไซต์ กลุ่มงาน.....

☐ เว็บไซต์ ส่วนงาน.....

ตั้งแต่วันที่ 23 เดือน มี.ค พ.ศ. 62 ถึงวันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ขอเสนอโครงการรณรงค์การรณรงค์ให้ประชาชนใช้หน้ากากอนามัย 1,2 มี.ค. 62

ทั้งนี้ข้าพเจ้าได้ส่งไฟล์ข้อมูล

☒ ด้วยตนเอง ☐ ทางอีเมล ☐ DVD, CDROM จำนวน.....แผ่น

ประกอบด้วยดิจิทัลไฟล์ จำนวน.....ไฟล์ ได้แก่

Microsoft Word(.Doc/.docx) จำนวน.....ไฟล์ Adobe Acrobat (.pdf) จำนวน.....ไฟล์

Microsoft Excel(.xls/.xlsx) จำนวน.....ไฟล์ ไฟล์ภาพ (.jpg /.gif) จำนวน.....ไฟล์

Microsoft PowerPoint(.ppt/.pptx) จำนวน.....ไฟล์ ไฟล์แบบบีบอัด (.zip/.rar)จำนวน.....ไฟล์

ไฟล์ประกอบอื่น จำนวน.....ไฟล์ ได้แก่.....

หมายเหตุ.....

ลงชื่อ.....
(นายสมโชค นงคั่นวล) ผู้แจ้ง

ลงชื่อ.....
(นายสมโชค นงคั่นวล) ผู้รับรอง/หัวหน้ากลุ่มงาน

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์

ตำแหน่ง และสารสนเทศทางการแพทย์

ตำแหน่ง และสารสนเทศทางการแพทย์

เงื่อนไข 1. ข้อมูลที่ขึ้นเว็บจะต้องเป็นข้อมูลจากดิจิทัลไฟล์เท่านั้น

2. ส่งข้อมูลล่วงหน้า อย่างน้อย 1-2 วันทำการ

3. ขอสงวนสิทธิ์การแก้ไขข้อมูลเพื่อความเหมาะสมในการจัดวาง

4. ขอสงวนสิทธิ์การนำข้อมูลขึ้น - ลง เว็บตามความเหมาะสม

5. ผู้ส่งข้อมูลเป็นผู้รับผิดชอบความถูกต้องของข้อมูลทั้งหมด

6. ในกรณีไม่มีผู้รับรองข้อมูล ผู้ดูแลระบบไม่สามารถให้บริการได้

คำสั่งหัวหน้าหน่วยงาน

☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต

นายสันต์ ตันติธรรมภูษิต

(นายสันต์ ตันติธรรมภูษิต)

ทันตแพทย์ชำนาญการ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนบพิตำ

ส่วนผู้ดูแลระบบ

เรียน คุณ วิมล ใจดี

ส่วนงานสารสนเทศได้ดำเนินการตามที่แจ้งความจำเป็นแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 25 มี.ค. 62

ที่อยู่ของข้อมูล (URL) เว็บไซต์รพ. นบพิตำ

หมายเหตุ.....

ได้รับข้อมูลเมื่อ 25 มี.ค. 62 เวลา : น.

..... หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์

สมโชค

ผู้ดูแลระบบ