



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โทร (๐๕๓) ๙๓๑๗๐๐

ที่ ชม.๐๐๓๒.๓๐๑/๑๒๙

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันป่าตอง

ตามที่โรงพยาบาลสันป่าตอง ได้ดำเนินการตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการรับเรื่อง การจัดซื้อจัดจ้าง/ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ โดยโรงพยาบาลฯ ต้องแสดงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่า คำนึงถึงผลประโยชน์ภาครัฐ และในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลสันป่าตอง นั้น

ในการนี้ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓) ตามรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป ที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสันป่าตอง [www.sanpatonghospital.go.th](http://www.sanpatonghospital.go.th) จักเป็นพระคุณ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายนันทรณ์ ปัญญามูล)  
ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สุขศึกษา

- ทราบ
- ดำเนินการตามที่เสนอ
- แจ้ง.....
- ดำเนินการดังนี้

.....  
.....  
.....

(นายวิรัช กลิ่นบัวแย้ม)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันป่าตอง

## รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๓)

### โรงพยาบาลสันป่าตอง

ตามที่โรงพยาบาลสันป่าตอง ได้ดำเนินการตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการรับเรื่อง การจัดซื้อจัดจ้าง/ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ โดยโรงพยาบาลฯ ต้องแสดงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่า คำนึงผลประโยชน์ภาครัฐ และในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลสันป่าตอง นั้น

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลสันป่าตอง รอบ ๖ เดือน เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๓) ดังนี้

ลำดับ	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ข้อเท็จจริง	การแก้ไขปัญหาและป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ
๑	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (๑๑๑๑)	๑. เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วย ศัลยกรรมได้รับโทรศัพท์จากผู้ร้อง ทางหมายเลข ๐ ๕๓๙๓ ๑๗๓๘ โดยไม่แนะนำตัวซึ่งเป็นหมายเลขตรงของหน่วยงานภายใน แต่ผู้ร้องต้องการติดต่อ แต่ระบบไม่สามารถโอนสายข้ามหน่วยงานได้จึงเสมือนถูกตัดสายทิ้งมากกว่า ๕ ครั้ง ๒. มีหมายเลขโทรศัพท์อื่นๆ ที่ผู้ร้องพยายามใช้ติดต่อนั้น เป็นหมายเลขที่ถูกยกเลิกการใช้งานแล้ว คือ ๐ ๕๓๓๕ ๕๓๓๔, ๐ ๕๓๓๕ ๕๓๓๕, ๐ ๕๓๓๑ ๑๔๐๔ ทำให้ติดต่อไม่ได้	๑. นำหมายเลขโทรศัพท์ตรงของหน่วยงานขึ้นประกาศให้สืบค้นได้ง่าย ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสันป่าตอง ๒. แจ้งยกเลิกหมายเลขโทรศัพท์เดิมที่ยกเลิกการใช้ทุกหมายเลขทางเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลสันป่าตอง ๓. แจ้งเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานรับทราบ ว่า โทรศัพท์หมายเลขตรงของแต่ละหน่วยงานไม่สามารถสามารถทำการโอนไปยังหน่วยงานอื่นได้ หากมีผู้รับบริการจะติดต่อหน่วยงานอื่นให้แนะนำให้ทำการโทรไปยังหมายเลขกลางของโรงพยาบาล คือ ๐ ๕๓๙๓ ๑๗๐๐ ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๔. สร้างวัฒนธรรมการรับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องแนะนำหน่วยงานและชื่อผู้รับโทรศัพท์ทุกครั้ง	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป