



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โทร (๐๕๓) ๙๓๑๗๐๐

ที่ ชม.๐๐๓๒.๓๐๑/

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๑ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันป่าตอง

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

ในการนี้ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๑ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒) ตามรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป ที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสันป่าตอง www.sanpatonghospital.go.th จักเป็นพระคุณ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายนันทรนต์ ปัญญามูล)

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สุขศึกษา

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

.....
.....

(นายวิรัช กลิ่นบัวแย้ม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันป่าตอง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒)

โรงพยาบาลสันป่าตอง

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

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป ของโรงพยาบาลสันป่าตอง รอบ ๖ เดือน เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒) ดังนี้

ลำดับ	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ตู้รับความคิดเห็น	- ความล่าช้าในการให้บริการ ช้า ต้องรอนาน	๑. ทบทวนการจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลาความแออัด ๒. ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	-หัวหน้า กลุ่มการ พยาบาล

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ (ผู้ความล่าช้าในการให้บริการ)

วิเคราะห์สาเหตุได้ ๓ ประการ คือ

- ๑.๑ ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก แต่เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย
- ๑.๒ ผู้ป่วยมีความหลากหลายโรค

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือ ทบทวนและวางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการ
แผนผัง หน้าที่ แนวทางการให้ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ทบทวนการคัดกรองผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ
๒. ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด
๓. จัดระบบคิว
๔. ไม่มีการหยุดให้บริการช่วงพักเที่ยง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โทร ๐๕๓ ๙๓๑๗๐๐

ที่ ชม.๐๐๓๒.๓๐๑/

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๑ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒) และขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ โรงพยาบาลสันป่าตอง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันป่าตอง

ตามที่โรงพยาบาลสันป่าตอง ได้ดำเนินการตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการรับเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป โดยโรงพยาบาลฯ ต้องแสดงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่า คำนึงสมประโยชน์ภาครัฐ หน่วยงานจึงจะต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน จึงได้มีระบบและการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลสันป่าตอง ในรอบ ๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๑ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒) ไม่พบการร้องเรียนดังกล่าว และมีกำกับติดตามตรวจสอบการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์โรงพยาบาลสันป่าตอง

(นายณัฏฐ์ ปัญญามูล)

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สุขศึกษา

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

.....

(นายวิรัช กลิ่นบัวแย้ม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสันป่าตอง