



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลบ้านด่าน อ.บ้านด่าน จ.บุรีรัมย์ โทร. ๐๔๕๖๖ ๔๐๔๙

ที่ บร ๐๐๓๓.๓๐๑.๒๒.๓๐๑/๗/๗๕

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รอบ ๖ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบ้านด่าน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่าน

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบ้านด่าน ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในโรงพยาบาลบ้านด่าน ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙ สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการเสร็จ	หมายเหตุ
๑.การรักษาพยาบาล	๐	-	-	
๒.พฤติกรรมผู้ให้บริการ	๑	-	๑	
๓.ความประพฤติส่วนตัว	๐	-	-	
๔.อื่นๆ	๐	-	-	
๕.อาคารและสถานที่	๐	-	-	
สรุป	๑		๑	

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ในโรงพยาบาลบ้านด่าน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
ผ่านศูนย์ดำรงธรรม	๐	
จดหมายร้องเรียน	๑	
มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๐	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	๐	
ร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์	๐	
รวม	๐	

ปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน
๒. การสื่อสารผลการดำเนินงานกับผู้ร้องเรียนไม่ต่อเนื่อง
๓. ความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
๔. ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดรายละเอียดข้อมูลที่จำเป็นอย่างชัดเจน
๒. เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนให้ครบถ้วน
๓. กำหนดให้ผู้รับผิดชอบในการติดตามและแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน
๔. จัดทำป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์ในจุดบริการ
๕. จัดทำแนวทางหรือคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตนำเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบ้านด่าน


(นางสาวกัญญาภักดิ์ จิตตวิวัฒนา)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

-ทราบ/อนุญาต



(นายศาสตรา เข็มบุบผา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่าน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลบ้านด่าน อ.บ้านด่าน จ.บุรีรัมย์ โทร. ๐๔๕๖๖ ๔๐๔๙

ที่ บร ๐๐๓๓.๓๐๑.๒๒.๓๐๑/๗๗/๕

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รอบ ๖ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบ้านด่าน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่าน

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบ้านด่าน ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในโรงพยาบาลบ้านด่าน ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙ สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการเสร็จ	หมายเหตุ
๑.การรักษาพยาบาล	๐	-	-	
๒.พฤติกรรมผู้ให้บริการ	๑	-	๑	
๓.ความประพฤติด้านตัว	๐	-	-	
๔.อื่นๆ	๐	-	-	
๕.อาคารและสถานที่	๐	-	-	
สรุป	๑		๑	

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ในโรงพยาบาลบ้านด่าน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
ผ่านศูนย์ดำรงธรรม	๐	
จดหมายร้องเรียน	๑	
มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๐	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	๐	
ร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์	๐	
รวม	๐	


ปัญหาและอุปสรรค ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน
๒. การสื่อสารผลการดำเนินงานกับผู้ร้องเรียนไม่ต่อเนื่อง
๓. ความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
๔. ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนไม่ชัดเจน

แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดรายละเอียดข้อมูลที่จำเป็นอย่างชัดเจน
๒. เจ้าหน้าที่ซักถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนให้ครบถ้วน
๓. กำหนดให้ผู้รับผิดชอบในการติดตามและแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน
๔. จัดทำป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์ในจุดบริการ
๕. จัดทำแนวทางหรือคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตนำเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบ้านด่าน


(นางสาวกัญญาภัค จิตตวิวัฒนา)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

-ทราบ/อนุญาต



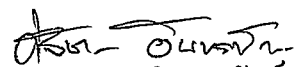
(นายศาสตรา เข้มบุบผา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่าน

งานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ คณะกรรมการความเสี่ยงและข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบ้านด่าน ขอ
 รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐใน
 โรงพยาบาลบ้านด่าน ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)
) ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙ สรุปรายละเอียด ได้ดังนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการเสร็จ	หมายเหตุ
๑.การรักษาพยาบาล	๐	-	-	
๒.พฤติกรรมผู้ให้บริการ	๐	๑	๑	
๓.ความประพฤติด้านตัว	๐	-	๐	
๔.อื่นๆ	-	-	-	
สรุป	๑		๑	

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ในโรงพยาบาลบ้านด่าน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
ผ่านศูนย์ดำรงธรรม	๐	
จดหมายร้องเรียน	๑	
มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๐	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	๐	
ร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์	๐	
รวม	๑	


 นางสาวศลิษา อินทรารักษ์

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ