



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ โทร ๐-๕๕๔๑-๘๐๓๘

ที่ อต ๐๐๓๒.๓๐๘/๘๐๕

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทองแสนขัน

ตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ดัชนีชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส เป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เปิดเผยแพร่การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงานประเด็น ๑.การจัดการเรื่องร้องเรียน และ ๒.การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based Integrity and Transparency Assessment) ในส่วนของ EB ๑๐ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และช่องทางการร้องเรียน และเสนอขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้ดำเนินการจัดส่งหลักฐานเชิงประจักษ์ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว จึงขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตามแบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ศิริพร ชุ่มเย็น

(นางสาวศิริพร ชุ่มเย็น)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

อนุญาต

เบญจวุฒิ ทรัพย์เมือง

(นายเบญจวุฒิ ทรัพย์เมือง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทองแสนขัน



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ โทร ๐-๕๕๔๑-๘๐๓๘

ที่ อต ๐๐๓๒.๓๐๘/๘๐๖

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลทองแสนขัน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทองแสนขัน

ตามที่ โรงพยาบาลทองแสนขัน ได้นำเนิงานงานจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งพบว่ามีกร  
ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลทองแสนขัน จึงขอแจ้งสรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลทองแสนขัน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔) ดังมีรายละเอียด  
ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ศิริพร ชุ่มเย็น

(นางสาวศิริพร ชุ่มเย็น)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญ  
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

ทราบ

เบญจวุฒิ ทรัพย์เมือง

(นายเบญจวุฒิ ทรัพย์เมือง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทองแสนขัน



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลทองแสนขัน จังหวัดอุตรดิตถ์ โทร ๐-๕๕๔๑-๘๐๓๘

ที่ อต ๐๐๓๒.๓๐๘/๘๐๗

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทองแสนขัน

ตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ดัชนีชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส กำหนดให้หน่วยงานมีการจัดการเรื่องร้องเรียน มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Based Integrity and Transparency Assessment) ในส่วนของ EB ๑๐ (๓) หน่วยงานมีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน และเสนอขออนุญาตนำเผยแพร่บน Link จากเว็บไซต์หน่วยงานเพื่อเป็นหลักฐาน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลทองแสนขัน ขอเรียนให้ทราบว่าเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ไม่มีการดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเนื่องจากการร้องเรียนโดยไม่มีการระบุชื่อผู้ร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศิวพร ชุ่มเย็น)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญ  
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

ทราบ

(นายเบญจวุฒิ ครุฑเมือง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทองแสนขัน

# สรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

## โรงพยาบาลทองแสนขัน

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔)

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔)

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวน ๓ เรื่อง
๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน	
๒.๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป	
- บริการด้านการรักษา	จำนวน ๓ เรื่อง
- พฤติกรรมส่วนตัว	จำนวน - เรื่อง
- การบริหารงานทั่วไป	จำนวน - เรื่อง
- ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ	จำนวน - เรื่อง
- การจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน - เรื่อง
รวม	จำนวน ๓ เรื่อง
๒.๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน	จำนวน - เรื่อง
๓. ผลการดำเนินแล้วเสร็จและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบหรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ	
๓.๑. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ	จำนวน - เรื่อง
๓.๒. รายงานหน่วยงานต้นเรื่องทราบ	จำนวน - เรื่อง
๓.๓. ไม่สามารถรายงานได้ เนื่องจากเป็นบัตรสนเท่ห์	จำนวน ๓ เรื่อง
๔. ผลการลงโทษทางวินัย	
- ตัดเงินเดือน	จำนวน - เรื่อง
- ว่ากล่าวตักเตือน	จำนวน - เรื่อง
๕. แนวทางดำเนินการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค	
- ประชุมทำความเข้าใจ เสริมสร้างให้มีความรู้เกี่ยวกับวินัยและการดำเนินการทางวินัยที่ถูกต้อง	
- สร้างเครือข่ายนักกฎหมายในการให้ความรู้ด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องของทางราชการ	
- ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์สาเหตุ ปรับปรุงการดำเนินการ และวางแผนระบบ	
การให้บริการ เพื่อพัฒนาต่อยอดต่อไป	
- จัดอบรมพฤติกรรมบริการให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน	

ศิริพร ชุ่มเย็น

(นางสาวศิริพร ชุ่มเย็น)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ