

เอกสาร/หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base) รอบ 2
ดัชนีความโปร่งใส
(EB8 ข้อ 4)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑/๕๗๓

วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุมัติลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ มีความประสงค์จะนำข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ตุลาคม ๒๕๖๐ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขออนุญาตเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางนิตยา รุ่งเรือง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติ

(นายแชมป์ สุทธิศรีศิลป์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑/๕๘๐

วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รอบวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

ต้นเรื่อง

ตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence-base Integrity & Transparency Assessmet สำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ประเด็นการรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน EB๘ ข้อ ๔ กำหนดให้มีการรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขและเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ข้อพิจารณา

ศูนย์บริการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ปรกกฎรายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณารับทราบ และอนุญาตให้เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานด้วย

(นางนิตยา รุ่งเรือง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติ

(นายแชมป์ สุทธิศรีศิลป์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

สรุปข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม บ ๒๕๖๑ (ต.ค.๖๐-ก.พ.๖๑)

รายการข้อร้องเรียน	จำนวน
ระบบบริการล่าช้า	1
พฤติกรรมบริการ	5
สถานที่สิ่งแวดล้อม	3
รวม	

ลำดับที่	รายการข้อร้องเรียน	จำนวน	รวม (ครั้ง)
1.	ระบบบริการล่าช้า	1	1
2.	พฤติกรรมบริการ		
	-เจ้าหน้าที่บุคลากร	4	5
	-แพทย์	1	
	รวม	6	6

ปีงบประมาณ	ด้านต่างๆ	จำนวนอุบัติการณ์	ผลการดำเนินงาน	
			ยุติได้	รอการแก้ไข
2560	ด้านสิทธิ	1	✓	
	จริยธรรม			
	พฤติกรรมบริการ			
2561 ต.ค.60 - ก.พ.61	ด้านสิทธิ			
	จริยธรรม			
	พฤติกรรมบริการ			

สรุปผลข้อร้องเรียนการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ต.ค.๖๐-ก.พ.๖๑) โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑) ไม่มีข้อร้องเรียน
ด้านการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง

ปัญหาอุปสรรค งานร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ปี 2561

(1 ตุลาคม 2560 - 28 กุมภาพันธ์ 2561)

หน่วยงานศูนย์ประกันสุขภาพ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

1. ผู้รับบริการจะเดินมาเล่าปัญหา และไม่ขอเขียนในแบบใบคำขอ
2. เจ้าหน้าที่ภาระงานมากฟังน้อย สรุปลงใจความไม่ตรงประเด็นที่ผู้รับบริการต้องการสื่อสาร
3. ผู้รับบริการเมื่อเกิดปัญหาจากจุดบริการ ต้องการร้องเรียน สอบถาม ร้องทุกข์ ไม่ทราบว่าจะร้องตรงจุดไหนก่อน จุดที่เกิดเหตุหรือหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน
4. การร้องเรียนจะมีการฝากเรื่องร้องเรียน สอบถาม ร้องทุกข์กันมา ไม่ได้มาด้วยตนเอง ข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ได้รับฟังมีการคลาดเคลื่อนได้
5. ความใส่ใจการรับฟังปัญหาของเจ้าหน้าที่ไม่มีเท่าที่สนใจ
6. ปัจจุบันช่องทางในการร้องเรียนผ่านทาง โซเชียลมีเดีย เพิ่มมากขึ้น

แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องมีความตั้งใจในการฟัง/ทวนเนื้อเรื่อง และขออนุญาตผู้รับบริการในการเขียนคำร้องแทนและอ่านให้ฟังมีอะไรเพิ่มเติมหรือไม่จนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
2. ตั้งใจฟังเมื่อผู้รับบริการต้องการสอบถามปัญหาต่างๆ จนจบและทวนคำพูดของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
3. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม จากจุดบริการที่เกิดเหตุรับไว้ก่อน และส่งตามขั้นตอนของการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม
4. เมื่อมีการสอบถาม ร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัยต่างๆ เจ้าหน้าที่ รับเรื่องและขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับทันที
6. ทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับเรื่องราวต่างๆ ภายในโรงพยาบาล
7. เปิดช่องทางการรับเรื่องมากขึ้น และมีภาคีเครือข่ายในการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น