บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลหาดสำราญฯ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๐๗๕-๒๐๘๘๓๘

ที่ ตง๐๐๓๒.๓๙.๐๑/ ~ **วันที่** ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

ตามที่ โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ได้กำหนดมาตรการ กลไก กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อกำหนดเป็นมาตรการและกลไก ในการป้องกันการทุจริต การบริหารงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ และเป็นการป้องกันมิให้เจ้าหน้าที่รัฐกระทำผิดวินัย นั้น

๒. <u>ข้อเท็จจริง</u>

ในการนี้ กลุ่มบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในรอบ ๖ เดือน ตามรายละเอียดที่เสนอมาพร้อมนี้แล้ว

๓. <u>ข้อเสนอ</u>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา และขออนุมัติเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานดังกล่าวบนเว็บไซต์ต่อไป

ลงชื่อ.....
(นางสุธาทิพย์ เม่งช่าน)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ลงชื่อ.....
(นายวัชรนันท์ ถิ่นนัยธร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

แบบรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการเครือข่ายบริการสุขภาพ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการสาธารณสุขที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

.....

ข้อมูลผลการดำเนินงาน เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔ (รอบ ๖ เดือน)

๑. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (จำแนกตามสิทธิ)				รวมจำนวน (เรื่อง)
	UC	ประกันสังคม	ข้าราชการ	อื่นๆ	
๑. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-
๒. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-
๓. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	-	-	-	-	-
๔. พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	-	-	-	-	-
๕. ถูกเรียกเก็บเงิน	-	-	-	-	-
๖. อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-

๒. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ	-
๒. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๖-๑๐ วันทำการ	-
๓. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๑๑-๑๕ วันทำการ	-
๔. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๑๖-๓๐ วันทำการ	-
๕. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	-
๖. เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้	-
รวม	-

๓. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ จำนวน - เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -

แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการเครือข่ายบริการสุขภาพ

ปีงบประมาณ 2564

ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการสาธารณสุขที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ข้อมูลผลการดำเนินงาน เดือนมีนาคม 2564

1. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (จำแนกตามสิทธิ)				รวมจำนวน (เรื่อง)
	UC	ประกันสังคม	ข้าราชการ	อื่นๆ	
1. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-
2. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-
3. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	-	-	-	-	-
4. พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	-	-	-	-	-
5. ถูกเรียกเก็บเงิน	-	-	-	-	-
6. อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-

2. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ	
2. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 6-10 วันทำการ	-
3. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 11-15 วันทำการ	
4. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 16-30 วันทำการ	
5. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	
6. เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้	
รวม	-

3. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

จำนวน .....-..... เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .....-.....

แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการเครือข่ายบริการสุขภาพ

ปีงบประมาณ 2564

ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการสาธารณสุขที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ข้อมูลผลการดำเนินงาน เดือนเมษายน 2564

1. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (จำแนกตามสิทธิ)				รวมจำนวน (เรื่อง)
	UC	ประกันสังคม	ข้าราชการ	อื่นๆ	
1. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-
2. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-
3. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	5	-	-	-	5
4. พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	-	-	-	-	-
5. ถูกเรียกเก็บเงิน	-	-	-	-	-
6. อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-

2. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ	4
2. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 6-10 วันทำการ	
3. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 11-15 วันทำการ	1
4. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 16-30 วันทำการ	
5. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	
6. เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้	
รวม	5

3. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

จำนวน .....5..... เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .....100.....

แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการเครือข่ายบริการสุขภาพ

ปีงบประมาณ 2564

ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการสาธารณสุขที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ข้อมูลผลการดำเนินงาน เดือนพฤษภาคม 2564

1. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (จำแนกตามสิทธิ)				รวมจำนวน (เรื่อง)
	UC	ประกันสังคม	ข้าราชการ	อื่นๆ	
1. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-
2. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-
3. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	-	-	-	-	-
4. พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	-	-	-	-	-
5. ถูกเรียกเก็บเงิน	-	-	-	-	-
6. อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-

2. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ	
2. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 6-10 วันทำการ	
3. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 11-15 วันทำการ	
4. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 16-30 วันทำการ	
5. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	
6. เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้	
รวม	

3. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

จำนวน ..... เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .....

แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการเครือข่ายบริการสุขภาพ

ปีงบประมาณ 2564

ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการสาธารณสุขที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ข้อมูลผลการดำเนินงาน เดือนมิถุนายน 2564

1. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (จำแนกตามสิทธิ)				รวมจำนวน (เรื่อง)
	UC	ประกันสังคม	ข้าราชการ	อื่นๆ	
1. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-
2. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-
3. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	-	-	-	-	-
4. พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	-	-	-	-	-
5. ถูกเรียกเก็บเงิน	-	-	-	-	-
6. อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-

2. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ	
2. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 6-10 วันทำการ	
3. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 11-15 วันทำการ	
4. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 16-30 วันทำการ	
5. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	
6. เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้	
รวม	

3. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

จำนวน ..... เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .....

แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการเครือข่ายบริการสุขภาพ

ปีงบประมาณ 2564

ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการสาธารณสุขที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ข้อมูลผลการดำเนินงาน เดือนกรกฎาคม 2564

1. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (จำแนกตามสิทธิ)				รวมจำนวน (เรื่อง)
	UC	ประกันสังคม	ข้าราชการ	อื่นๆ	
1. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	-	-	-	-	-
2. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ	-	-	-	-	-
3. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	-	-	-	-	-
4. พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	-	-	-	-	-
5. ถูกเรียกเก็บเงิน	-	-	-	-	-
6. อื่นๆ	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-

2. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ	
2. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 6-10 วันทำการ	
3. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 11-15 วันทำการ	
4. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 16-30 วันทำการ	
5. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	
6. เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขไม่ได้	
รวม	

3. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

จำนวน ..... เรื่อง คิดเป็นร้อยละ .....