



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ที่ ตง ๐๐๓๓.๓๙.๐๘/๒๑๖

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (ตุลาคม ๒๕๖๘ – สิงหาคม ๒๕๖๙)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ตามที่ โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ได้กำหนดมาตรการ กลไก กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน และจัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อกำหนดเป็นมาตรการและกลไก ในการป้องกันการทุจริต การบริหารงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้และ เป็นการป้องกันมิให้เจ้าหน้าที่รัฐกระทำผิดวินัย นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมา พร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ว่าที่ร.ต.หญิงลดาพรรณ คุ่มรอบ
นักวิชาการสาธารณสุข

นายอลงกต ทองแท้
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

(นายภูริวัจน์ คำแหง)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

แบบรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการเครือข่ายบริการสุขภาพ

ปีงบประมาณ 2569

ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านการบริการสาธารณสุขที่ได้รับการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ข้อมูลผลการดำเนินงาน เดือนตุลาคม 2568 - เดือนสิงหาคม 2569

1. สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน

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

2. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

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

3. สรุปข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

สรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือน สิงหาคม ๒๕๖๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินงานแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องฯ
						ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๑	๓/๘/๒๕๖๔	ห้องบัตรทำงานช้ามาก น่าจะเปิดห้องบัตรหลายๆจุดจะได้รวดเร็ว มา ๐๘.๓๐ น. แต่ได้คิวเรียกเกือบ ๑๐.๐๐ น.	ตู้รับฟังความคิดเห็น	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	แจ้งงานห้องบัตร กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ผลการดำเนินงานแก้ไข : กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ได้มี	✓			✓
๒	๑๑/๘/๒๕๖๔	ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน พุดจาไม่สุภาพ มีการนินทาผู้อื่นระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ควรแยกแยะหว่างเรื่องการรักษากับเรื่องส่วนตัวคนไข้	ตู้รับฟังความคิดเห็น	พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	แจ้งกลุ่มงานการพยาบาล ผลการดำเนินงานแก้ไข : กลุ่มงานการพยาบาล ได้มีการสอบถามข้อเท็จจริงและกำชับเจ้าหน้าที่เรื่องพฤติกรรมบริการ	✓			✓
๓	๑๑/๘/๒๕๖๔	ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องคำพูด การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บางราย และควรแยกแยะเรื่องส่วนตัวและเรื่องการรักษา	ตู้รับฟังความคิดเห็น	พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	แจ้งทุกกลุ่มงาน ผลการดำเนินงานแก้ไข : เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพแยกแยะเวลางาน และไม่ควรรเรื่องส่วนตัวมาปนกับงาน	✓			✓

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน
(ว่าที่ร.ต.หญิงลดาวรรณ คุ่มรอบ)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข

ลงชื่อ..........ผู้ตรวจรายงาน
(นายอลงกต ทองแท้)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

ลงชื่อ..........
(นาย..... คำแหง)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

สรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ - เดือน สิงหาคม ๒๕๖๙ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียนพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินงานแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้องฯ			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องฯ
						ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ตอบกลับ	
๑	ไม่ระบุวันที่	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานล่าช้า	ผู้รับฟังความคิดเห็น	พฤติกรรมไม่เหมาะสม	หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลได้ดำเนินการ การวิเคราะห์ประเภท และระดับความรุนแรงของเรื่อง ร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการ แก้ไขปัญหาสื่อสารผู้ร้องเรียนถึงขั้นตอนและระยะเวลา ดำเนินการ โดยได้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และการแก้ไข ปัญหาเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อ พิจารณาดำเนินการต่อไป เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการ ป้องกันการทุจริต และช่วยฟื้นฟูส่งเสริมการต่อต้านการ ทุจริตเชิงบวกในภาครัฐ ให้แก่ เจ้าหน้าที่บุคลากรใน โรงพยาบาลได้ศึกษาและปฏิบัติตามคู่มือโดยเคร่งครัด จะสามารถดำเนินการปฏิบัติภารกิจในทางราชการให้ เกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส สุจริต และเป็นไปเพื่อ ผลประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง	✓			✓

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน
(ว่าที่ร.ต.หญิงลดาพรรณ คุ่มรอบ)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข

ลงชื่อ..........ผู้ตรวจรายงาน
(นายอลงกต ทองแท้)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

ลงชื่อ..........
(นายภูริวัจน์ คำแหง)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

สรุปรายงานข้อขึ้นชม หน่วยงาน โรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ - เดือน สิงหาคม ๒๕๖๙ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อขึ้นชมพอสังเขป	ช่องทางการรับเรื่อง	ประเด็นข้อขึ้นชม	ผลการดำเนินงาน
๑	๑๑/๘/๒๕๖๙	ขอขึ้นชมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติกับผู้ป่วยและญาติ อย่างนุ่มนวลและเข้าใจ	ผู้รับฟังความคิดเห็น	พฤติกรรมบริการ	แจ้งทุกกลุ่มงานทราบ เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน
(ว่าที่ร.ต.หญิงลดาพรรณ คัมรอบ)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข

ลงชื่อ..........ผู้ตรวจรายงาน
(นายอลงกต ทองแท้)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

ลงชื่อ..........
(นายภูริวัจน์ คำแหง)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหาดสำราญเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา