



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลท่าโรงช้าง ตำบลท่าโรงช้าง อำเภอพนมพิณ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ที่สฎ ๐๐๓๒.๓๐๑ /

วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน เมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔ และขอ  
อนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

### เรื่องเดิม

ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ กำหนดให้มีกลไกกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ รอบ การประเมิน คือรอบ ๖ เดือน (เมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔) และรอบ ๑๒ เดือน สรุปต่อผู้บริหารอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมี

๑. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

### ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลท่าโรงช้าง ได้สรุปเรื่องร้องเรียนทั้งสองกรณีดังกล่าว พร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แล้วดังนี้

๑. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปจำนวน ๑ เรื่อง

๑.๑ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรณีผู้ร้องมารับบริการที่โรงพยาบาลท่าโรงช้าง พบเห็นพนักงานช่วยเหลือคนใช้นั่งกัมหน้าเล่นโทรศัพท์ ไม่ใส่ใจการให้บริการ

- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งให้หัวหน้าหน่วยงานทราบและดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยงดการเล่นโซเชียลมีเดียขณะปฏิบัติงาน และแนะนำการปฏิบัติตนให้มีจิตบริการขณะปฏิบัติหน้าที่

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

### ข้อพิจารณา

เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจึงเห็นควรนำผลสรุปเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อไป

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสุชาดา จันทะศรี)

เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน รักษาการในตำแหน่ง

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางสาวสมดั่งใจ พิณแก้ว)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลท่าโรงช้าง  
ตามประกาศโรงพยาบาลท่าโรงช้าง  
เรื่อง กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

ชื่อกลุ่มงาน: กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัน/เดือน/ปี: ๒๕ เมษายน ๒๕๖๔

หัวข้อ: แนวทางการร้องเรียน การวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

แนวทางการร้องเรียน การวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

Linkภายนอก: <http://www.trch.go.th/index.htm>

หมายเหตุ: .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางสุชาดา จันทะศรี)

(นางสาวสมตั้งใจ พิณแก้ว)

เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน รักษาการในตำแหน่ง

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

วันที่ ๒๕ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔

วันที่ ๒๕ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

*เกษมวรรณ เล็กน้อย*

(นางสาวเกษมวรรณ เล็กน้อย)

เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษา

วันที่ ๒๕ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลท่าเรือช้าง  
รอบ ๖ เดือน เมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค
เรื่องร้องเรียนทั่วไป - ร้องเรียนพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑	๑	-	-	-
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	-	-	-	-
รวมทั้งสิ้น	๑	๑	-	-	

แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๑. ได้แจ้งให้หัวหน้าหน่วยงานทราบและดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ โดยงดการเล่นโซเชียลมีเดียขณะปฏิบัติงาน และแนะนำการปฏิบัติตนให้มีจิตบริการขณะปฏิบัติหน้าที่

๒. ให้ผู้ดูแลเพจของโรงพยาบาลท่าเรือช้างตอบกลับความคืบหน้าการดำเนินการและการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ

หลักฐานแสดงการรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตาม  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

