



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป

ที่ นน ๐๐๓๒.๓๐๒/ ๖๑

วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่เอกสารบนเว็บไซต์โรงพยาบาลและติดบอร์ดประกาศโรงพยาบาลเวียงสา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงสา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับ เพื่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันนั้น

ในการนี้ ฝ่ายบริหารทั่วไป จึงขออนุมัติเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลเวียงสา บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเวียงสา <http://www.sahospital.go.th>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางกฤษฎณา บุญโยประการ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขาธิการคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์

โรงพยาบาลเวียงสา

- |                                     |                           |
|-------------------------------------|---------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | ทราบ                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> | อนุมัติ                   |
| <input type="checkbox"/>            | ปฏิบัติ                   |
| <input type="checkbox"/>            | ดำเนินการ                 |
| <input type="checkbox"/>            | เผยแพร่ประชาสัมพันธ์..... |
| <input type="checkbox"/>            | แจ้งผู้เกี่ยวข้อง.....    |
| <input type="checkbox"/>            | อื่น ๆ .....              |
- 

4/6/61



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์คุณภาพ โรงพยาบาลเวียงสา

ที่ นน ๐๐๓๒.๓๐๒/ ๕๒

วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอรายงานความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้รับบริการโรงพยาบาลเวียงสาปี ๒๕๖๑(รอบที่ ๑)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงสา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑) สรุปผลการดำเนินงานรับข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑(รอบที่๑)จำนวน ๑ ฉบับ

๒) รายงานการพัฒนาจากข้อเสนอแนะของผู้รับบริการโรงพยาบาลเวียงสา จำนวน ๑ ฉบับ

เนื่องด้วยคณะทำงานรับเรื่องร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลเวียงสา ได้ดำเนินการควบคุม ดูแล กำกับ ติดตามข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) โดยการใช้ช่องทางที่หลากหลาย เช่น จากเวทีประชุมประจำเดือน หัวหน้าส่วนราชการ กำนันผู้ใหญ่บ้าน ชุมชน ประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขในโรงพยาบาลเวียงสา และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล จากสื่อออนไลน์ เว็บไซต์โรงพยาบาล กลุ่มไลน์ต่างๆ และจากตู้รับข้อเสนอแนะในโรงพยาบาลจำนวน ๗ จุด เพื่อเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนนั้น จากการติดตามดังกล่าวพบมีข้อร้องเรียนด้านระบบบริการที่มีระดับไม่รุนแรง ไม่พบมีการรายงานข้อร้องเรียนแบบรุนแรงในโรงพยาบาลเวียงสาแต่อย่างใด ทางคณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์โรงพยาบาลเวียงสา คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาตามข้อเสนอแนะเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการทบทวนและนำไปพัฒนาระบบงานของโรงพยาบาลแล้วนั้น(ตามเอกสารแนบ)

คณะอนุกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์ขอนำข้อมูลรายงานการพัฒนาจากข้อเสนอแนะของผู้รับบริการโรงพยาบาลเวียงสาและข้อชื่นชมจากผู้รับบริการเผยแพร่ลงเว็บไซต์โรงพยาบาลเวียงสา และติดบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลต่อไป


จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
(นางกฤษณา บุญโยประการ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการอนุกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์โรงพยาบาลเวียงสา

- |                                     |                           |
|-------------------------------------|---------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | ทราบ                      |
| <input type="checkbox"/>            | อนุมัติ                   |
| <input type="checkbox"/>            | ปฏิบัติ                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ดำเนินการ                 |
| <input type="checkbox"/>            | เผยแพร่ประชาสัมพันธ์..... |
| <input type="checkbox"/>            | แจ้งผู้เกี่ยวข้อง.....    |
| <input type="checkbox"/>            | อื่น ๆ .....              |

.....  4/6/61