

## สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เดือนตุลาคม ๒๕๖๓- เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

### หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ให้ความสำคัญและผลักดันให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นภาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบเป็นไปตามแผนแม่บท กระทรวงสาธารณสุขระยะ ๕ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) จึงมีการให้ความรู้การปลูกจิตสำนึกข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักรถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต

### ร้องเรียน

#### ๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้แนวทางการดำเนินการของสำนักงานปลัดกระทรวง และพระราชบัญญัคติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

##### ๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

- (๑) เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการไปรับบริการที่หน่วยบริการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าช่วยตรวจสอบ
- (๒) ความเดือดร้อนเสียหาย เกิดจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าละเลยต่อหน้าที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวเกินสมควร หรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

##### ๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน

ผู้ร้องซึ่งเป็นประชาชน ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนด้วยตนเองหรือร้องเรียนเป็นหนังสือรวมทั้งบัตรสนเทิร์ฟ เพื่อให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ รวมถึงเรื่องจากส่วนราชการอื่นที่ขอให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ ระเบียบกฎหมาย และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือลงทะเบียนของผู้อื่น

(นางพัชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ผู้รายงาน

## **๒. เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยมีพระราชนูญติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐปี ๒๕๖๐ รวมถึงมีการจัดซื้อจัดจ้างตามแผนการจัดหาพัสดุและแผนการใช้เงินควบคุมกำกับ เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้เสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยม ความซื่อสัตย์สุจริต และคุณธรรมจริยธรรมให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดเป็นประจำ

### **สถิติเรื่องร้องเรียน**

๑. สถิติเรื่องร้องเรียนเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ -เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ มีเรื่องร้องเรียนคุณภาพบริการ ๑๕ เรื่อง
๒. สถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓-เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ไม่มี

### **สรุปผลการวิเคราะห์**

ตามสถิติเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการส่วนใหญ่มากจากคุณภาพบริการ/พฤติกรรมบริการ

### **ปัญหาและอุปสรรค**

ได้รับการแก้ไขเยียวยา และบางรายได้รับการเยียวยาจาก ม.๔๗ และได้รับการยุติสำเร็จทุกราย

ปัญหาจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเข้าใจไม่ตรงกัน

### **ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา**

๑. การจัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการเพื่อประเมินปัญหา และนำมาปรับปรุง งานบริการของหน่วยบริการ
๒. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอหล่มเก่าให้รู้แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินการของหน่วยบริการ เพื่อให้ปฏิบัติตาม

สรุปเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ – มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔

ลำดับ ที่	เรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ(เรื่อง)	อยู่ในระหว่าง ดำเนินการ	หมายเหตุ
๑.	เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรฐาน	๓	๓	-	-
๒.	เรื่องร้องเรียนตามพรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕	-	-	-	-
๓.	เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๑๕	๑๕	-	-
๔.	เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	-	-	-
๕.	วินัย	-	-	-	-
รวม		๑๙	๑๙	-	-

สรุปและวิเคราะห์ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ประจำเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓- มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๔

มีจำนวน ทั้งหมด ๑๙เรื่อง แยกเป็นประเภทได้ ๕ ประเภท คือ

- |  |          |        |
|--|----------|--------|
| ๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรฐาน                | จำนวน ๓  | เรื่อง |
| ๒. เรื่องร้องเรียนตามพรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ | จำนวน -  | เรื่อง |
| ๓. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ                             | จำนวน ๑๕ | เรื่อง |
| ๔. เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ                 | จำนวน -  | เรื่อง |
| ๕. วินัย   | จำนวน -  | เรื่อง |

จากข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

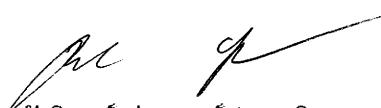
ประจำปี ๒๕๖๓ พบว่าประเภทที่พบเรื่องร้องเรียนจะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะพฤติกรรมการ  
บริการของเจ้าหน้าที่

### ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

เรื่องร้องเรียนที่พบ เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ทำให้ความเข้าใจระหว่างผู้รับบริการ ผู้ให้บริการไม่  
ตรงกัน

### ความเห็นและข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าควรมีระบบการตักจับปัญหา อันอาจจะเกิดขึ้นและรีบเข้าไป  
ดำเนินการแก้ไขก่อน เพื่อลดปัญหาการขัดแย้งที่เกิดขึ้น และมีผลเสียต่อองค์กร



(นางพัชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กรรมการ/เลขานุการ