



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ต.นาแซง อ.หล่มเก่า พช
ที่ พช ๐๐๓๒.๓๐๗ / ๑๖๖ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๔


เรื่อง ขออนุมัตินำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบและขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และ แจ้างเวียนในระบบ
อิเล็กทรอนิกส์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

ตามที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้กำหนดมาตรการ กลไก หรือการวงระบบใน
การป้องกันการรับสินบน และให้มีการกำกับติดตามรายงานผลการดำเนินงานตามแนวทางการป้องกันการ
รับสินบน กรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ไตรมาส๔
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ดัชนีชี้วัดที่ ๗ การดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริต และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์
ตามแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ และแสดงหลักฐานช่องทางที่เผยแพร่พร้อมLink
แสดงหลักฐานจากเว็บไซต์หน่วยงานหรือที่สื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่นในระบบ MITAS เพื่อเป็นหลักฐานนั้น


จึงขอนำรายงานผลการดำเนินการตามกรอบแนวทางการป้องกันการรับสินบน ขึ้นประกาศ
บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ


(นางพัชรินทร์ ด้านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กรรมการ/เลขานุการ


(นางธัญกรณ์ คำค้อ)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน:โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

วัน/เดือน/ปี: ๒ กันยายน ๒๕๖๔

หัวข้อ: ขออนุมัตินำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล:(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ขออนุมัตินำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน

Linkภายนอก:ไม่มี

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางพัชรินทร์ ด้านพงษ์ประเสริฐ)

(นางธัญกรณ์ คำค้อ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

วันที่...๒ เดือน..กันยายน.. พ.ศ.....๒๕๖๔

วันที่...๒....เดือน..กันยายน..พ.ศ...๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางพิมพ์ประภา ประทุมมา)

ตำแหน่ง พนักงานพัสดุ

วันที่...๒.....เดือน..กันยายน....พ.ศ. .๒๕๖๔

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เดือนเมษายน ๒๕๖๔- เดือนกันยายน ๒๕๖๔

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ให้ความสำคัญและผลักดันให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบเป็นไปตามแผนแม่บท กระทรวงสาธารณสุขระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) จึงมีการให้ความรู้การปลูกจิตสำนึกข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต

ร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้แนวทางการดำเนินการของสำนักงานปลัดกระทรวง และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

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

๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน

ผู้ร้องซึ่งเป็นประชาชน ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนด้วยตนเองหรือร้องเรียนเป็นหนังสือรวมทั้งบัตรสนเท่ห์ เพื่อให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ รวมถึงเรื่องจากส่วนราชการอื่นที่ขอให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ ระเบียบกฎเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น



(นางพัชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ผู้รายงาน

๒. เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยมีพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐปี ๒๕๖๐ รวมถึงมีการจัดซื้อจัดจ้างตามแผนการจัดหาพัสดุและแผนการใช้จ่ายเงินควบคุมกำกับ เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้เสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยม ความซื่อสัตย์สุจริต และคุณธรรมจริยธรรมให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดเป็นประจำ

สถิติเรื่องร้องเรียน

๑. สถิติเรื่องร้องเรียนเดือนเมษายน ๒๕๖๔ -เดือนกันยายน ๒๕๖๔ มีเรื่องร้องเรียนคุณภาพบริการ ๙ เรื่อง
๒. สถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเดือน เมษายน ๒๕๖๔-เดือนกันยายน ๒๕๖๔ ไม่มี

สรุปผลการวิเคราะห์

ตามสถิติเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการส่วนใหญ่มาจากคุณภาพบริการ/พฤติกรรมบริการ

ปัญหาและอุปสรรค

ได้รับการแก้ไขเยียวยา และบางรายได้รับการเยียวยาจาก ม ๔๑ และได้รับการยุติสำเร็จทุกราย

ปัญหาจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเข้าใจไม่ตรงกัน

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

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

สรุปเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

(รอบ ๖ เดือน เมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔)

ลำดับ ที่	เรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ(เรื่อง)	อยู่ในระหว่าง ดำเนินการ	หมายเหตุ
๑.	เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา ๔๑	๒		๒	-
๒.	เรื่องร้องเรียนตามพรบ.หลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕	-	-	-	-
๓.	เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๗	๗	-	-
๔.	เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	-	-	-
๕.	วินัย	-	-	-	-
รวม		๙	๗	๒	-

สรุปและวิเคราะห์ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประจำปีเดือนเมษายน ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๔

มีจำนวน ทั้งหมด ๙ เรื่อง แยกเป็นประเภทได้ ๕ ประเภท คือ

๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา๔๑	จำนวน ๒	เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนตามพรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕	จำนวน -	เรื่อง
๓. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	จำนวน ๗	เรื่อง
๔. เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน -	เรื่อง
๕. วินัย	จำนวน -	เรื่อง

จากข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า
ประจำปี ๒๕๖๔ พบว่าประเภทที่พบเรื่องร้องเรียนจะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะพฤติกรรมการ
บริการของเจ้าหน้าที่

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

เรื่องร้องเรียนที่พบ เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ทำให้ความเข้าใจระหว่างผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ
ไม่ตรงกัน

ความเห็นและข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าควรมีระบบการดักจับปัญหา อันอาจเกิดขึ้นและรีบเข้าไป
ดำเนินการแก้ไขก่อน เพื่อลดปัญหาการขัดแย้งที่เกิดขึ้น และมีผลเสียต่อองค์กร



(นางพิชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กรรมการ/เลขานุการ