



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ต.นาแซง อ.หล่มเก่า พช
ที่ พช ๐๐๓๒.๓๐๗ / ๕๒ วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัตินำรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

ตามที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้กำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการป้องกันการรับสินบน และให้มีการกำกับติดตามรายงานผลการดำเนินงานตามแนวทางการป้องกันการรับสินบน กรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ดัชนีชี้วัดที่ ๗ การดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริต และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ตามแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ และแสดงหลักฐานช่องทางที่เผยแพร่พร้อมLinkแสดงหลักฐานจากเว็บไซต์หน่วยงานหรือที่สื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่นในระบบ MITAS เพื่อเป็นหลักฐานนั้น

ในการนี้ คณะกรรมการได้พิจารณาแล้วเห็นควรแจ้งประกาศแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ให้เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าทราบและถือปฏิบัติต่อไป พร้อมทั้งให้นำแผนดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์ <http://www.lomkaohospital.com> ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า และประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางพัชรินทร์ ด้านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กรรมการ/เลขานุการ

(นางธัญกรณ์ คำค้อ)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน:โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

วัน/เดือน/ปี: ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ: ขออนุมัตินำรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน รายละเอียดข้อมูล:(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ขออนุมัตินำรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน

Linkภายนอก:ไม่มี

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางพัชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่...๒๙ เดือนมีนาคม.. พ.ศ....๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางธัญกรณ์ คำค้อ)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

วันที่...๒๙....เดือน..มีนาคม.พ.ศ...๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางพิมพ์ประภา ประทุมมา)

ตำแหน่ง พนักงานพัสดุ

วันที่...๒๙....เดือน..มีนาคม....พ.ศ.๒๕๖๕

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เดือนตุลาคม ๒๕๖๔- เดือนมีนาคม ๒๕๖๕

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ให้ความสำคัญและผลักดันให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิยมชอบเป็นไปตามแผนแม่บท กระทรวงสาธารณสุขระยะ ๕ปี (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 ด้านพงษ์ประเสริฐ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ผู้รายงาน

๒. เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยมีพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐปี ๒๕๖๐ รวมถึงมีการจัดซื้อจัดจ้างตามแผนการจัดหาพัสดุและแผนการใช้จ่ายเงินควบคุมกำกับ เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้เสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยม ความซื่อสัตย์สุจริต และคุณธรรมจริยธรรมให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดเป็นประจำ

สถิติเรื่องร้องเรียน

๑. สถิติเรื่องร้องเรียนเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ -เดือนมีนาคม ๒๕๖๕ มีเรื่องร้องเรียนคุณภาพบริการ ๕ เรื่อง
๒. สถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔-เดือนมีนาคม ๒๕๖๕ 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 ๓ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - ธันวาคม ๒๕๖๔)

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

สรุปและวิเคราะห์ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔-มีนาคม ๒๕๖๕

มีจำนวน ทั้งหมด ๘ เรื่อง แยกเป็นประเภทได้ ๕ ประเภท คือ

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

จากข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า
ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่าประเภทที่พบเรื่องร้องเรียนจะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะพฤติกรรมการ
บริการของเจ้าหน้าที่

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

เรื่องร้องเรียนที่พบ เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ทำให้ความเข้าใจระหว่างผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ
ไม่ตรงกัน

ความเห็นและข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าควรมีระบบการดักจับปัญหา อันอาจเกิดขึ้นและรีบเข้าไป
ดำเนินการแก้ไขก่อน เพื่อลดปัญหาการขัดแย้งที่เกิดขึ้น และมีผลเสียต่อองค์กร



(นางพัชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กรรมการ/เลขานุการ