



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ต.นาแซง อ.หล่มเก่า พช  
ที่ พช ๐๐๓๓.๓๐๗ / ๑๕๐ วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัตินำรายงานผลการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกัน ปรวบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ๑๒ เดือน และ ขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้นำรายงานผลการกำกับติดตามการดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติการป้องกัน ปรวบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน การส่งเสริมความโปร่งใส ในการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ย ทางการแพทย์ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ในการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิเพื่อ ตอบสนองตามต้องการของประชาชนได้รวดเร็วและให้สอดคล้องและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน อันจะทำให้ การขับเคลื่อนเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถ ช่วยเหลือและสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการคลายความกังวลใจและมีความสุขมากขึ้น

จึงขอนำรายงานผลการดำเนินการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกัน ปรวบปรามการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือนไตรมาส ๔ ขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ <http://www.lomkaohospital.com> ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช หล่มเก่า และประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

  
(นางพัชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กรรมการ/เลขานุการ

  
(นางธัญกรณ์ คำค้อ)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๕  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน:โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

วัน/เดือน/ปี: ๗ กันยายน ๒๕๖๕

หัวข้อ: ขออนุมัตินำรายงานผลการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ๑๒เดือนขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล:(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

: ขออนุมัตินำรายงานผลการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ๑๒เดือนขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Linkภายนอก:ไม่มี

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางพิชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่...๗ เดือน..กันยายน พ.ศ....๒๕๖๕

(นางธัญกรณ์ คำค้อ)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

วันที่..๗...เดือน..กันยายน..พ.ศ...๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางพิมพ์ประภา ประทุมมา)

ตำแหน่ง พนักงานพัสดุ

วันที่...๗.....เดือน..กันยายน....พ.ศ. .๒๕๖๕



รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่อง  
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เดือนเมษายน ๒๕๖๕- สิงหาคม ๒๕๖๕

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ให้ความสำคัญและผลักดันให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบเป็นไปตามแผนแม่บท กระทรวงสาธารณสุขระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๕) 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 ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และได้มาเรื่องเรียนด้วยตนเองหรือเรื่องเรียนเป็นหนังสือรวมทั้งบัตรสนเท่ห์ เพื่อให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ รวมถึงเรื่องจากส่วนราชการอื่นที่ขอให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ ระเบียบกฎเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

(นางพัชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ผู้รายงาน

## ๒. เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยมีพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาคีรัฐปี ๒๕๖๐ รวมถึงมีการจัดซื้อจัดจ้างตามแผนการจัดหาพัสดุและแผนการใช้จ่ายเงินควบคุมกำกับ เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้เสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยม ความซื่อสัตย์สุจริต และคุณธรรมจริยธรรมให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดเป็นประจำ

### สถิติเรื่องร้องเรียน

๑. สถิติเรื่องร้องเรียนเดือนเมษายน ๒๕๖๕ - เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ มีเรื่องร้องเรียนคุณภาพบริการ ๓ เรื่อง
๒. สถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเดือน เมษายน ๒๕๖๕-เดือนสิงหาคม ๒๕๖๕ ไม่มี

### สรุปผลการวิเคราะห์

ตามสถิติเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการส่วนใหญ่มาจากคุณภาพบริการ/พฤติกรรม

บริการ

### 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 ๑๒ เดือน เมษายน ๒๕๖๕ – สิงหาคม ๒๕๖๕)

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

สรุปและวิเคราะห์ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประจำปีเดือนเมษายน ๒๕๖๕-สิงหาคม ๒๕๖๕

มีจำนวน ทั้งหมด ๓ เรื่อง แยกเป็นประเภทได้ ๕ ประเภท คือ

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

จากข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

ประจำปี ๒๕๖๕ พบว่าประเภทที่พบเรื่องร้องเรียนจะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่

### ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

เรื่องร้องเรียนที่พบ เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ทำให้ความเข้าใจระหว่างผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ไม่ตรงกัน

### ความเห็นและข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าควรมีระบบการดักจับปัญหา อันอาจเกิดขึ้นและรีบเข้าไปดำเนินการแก้ไขก่อน เพื่อลดปัญหาการขัดแย้งที่เกิดขึ้น และมีผลเสียต่อองค์กร



(นางพัชรินทร์ ด่านพงษ์ประเสริฐ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กรรมการ/เลขานุการ