



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ต.นาแซง อ.หล่มเก่า พช

ที่ พช ๐๐๓๓.๒๐๓.๐๙ / ๑๑๘ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและ รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมความโปร่งใส ในการปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและการใกล้เคียงทางการแพทย์ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน ในการรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิเพื่อตอบสนองตามต้องการของประชาชนได้รวดเร็วและให้สอดคล้องและเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน อันจะทำให้การขับเคลื่อนเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถช่วยเหลือและสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการคลายความกังวลใจและมีความสุขมากขึ้น

จึงขอนำรายงานผลการดำเนินการ ส่งเสริมความโปร่งใส เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน ขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ <http://www.lomkaohospital.com> ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าและประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวอรชูลี แสนประสิทธิ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กรรมการ/เลขานุการ

(นางธัญกรณ์ คำค้อ)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๙

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน:โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

วัน/เดือน/ปี: ๘ กันยายน ๒๕๖๙

หัวข้อ: รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รายละเอียดข้อมูล:(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ เผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน

Linkภายนอก:ไม่มี

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(น.ส.อรชูลี แสนประสิทธิ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่...๘ เดือน กันยายน พ.ศ....๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางธัญภรณ์ คำค้อ)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

วันที่. ๘...เดือน กันยายน พ.ศ...๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางพิมพ์ประภา ประทุมมา)

ตำแหน่ง พนักงานพัสดุ

วันที่...๘.....เดือนกันยายน....พ.ศ. .๒๕๖๙

**รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ เดือนตุลาคม ๒๕๖๘- กันยายน ๒๕๖๙**

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ให้ความสำคัญและผลักดันให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบเป็นไปตามแผนแม่บท กระทรวงสาธารณสุขระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๗๒) 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

๑-

(นางสาวอรุณี แสนประสิทธิ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ผู้รายงาน

๒. เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยมีพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐปี ๒๕๖๐ รวมถึงมีการจัดซื้อจัดจ้างตามแผนการจัดหาพัสดุและแผนการใช้จ่ายเงินควบคุมกำกับ เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่าได้เสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยม ความซื่อสัตย์สุจริต และคุณธรรมจริยธรรมให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดเป็นประจำ

สถิติเรื่องร้องเรียน

๑. สถิติเรื่องร้องเรียนช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา ๔๑ เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ - เดือน กันยายน ๒๕๖๙ มี ๔ เรื่อง
๒. สถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙ ไม่มีเรื่องร้องเรียน
๓. สถิติเรื่องร้องเรียนคุณภาพบริการ/พฤติกรรมบริการ เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ - เดือนกันยายน ๒๕๖๙ มี ๒๖ เรื่อง

สรุปผลการวิเคราะห์

ตามสถิติเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการส่วนใหญ่มาจากคุณภาพบริการ/พฤติกรรม

บริการ

ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเข้าใจไม่ตรงกัน

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. การจัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุง งานบริการของหน่วยบริการ
๒. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอหล่มเก่าให้รู้แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินการของหน่วยบริการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน
๓. ตรวจสอบหาสาเหตุ นำเข้าที่ประชุมและดำเนินการแก้ไขเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในอนาคตต่อไป

สรุปเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

รอบ ๑๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙

ลำดับ ที่	เรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับ	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ(เรื่อง)	อยู่ในระหว่าง ดำเนินการ	หมายเหตุ
๑.	เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา ๔๑	๔	๔	-	-
๒.	เรื่องร้องเรียนตามพรบ.หลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕	-	-	-	-
๓.	เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	๒๖	๒๖	-	-
๔.	เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	-	-	-
๕.	วินัย	-	-	-	-
รวม		๓๐	๓๐	-	-

สรุปและวิเคราะห์ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ – กันยายน ๒๕๖๙

มีจำนวน ทั้งหมด ๕ เรื่อง แยกเป็นประเภทได้ ๕ ประเภท คือ

๑. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาตรา๔๑	จำนวน ๔	เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนตามพรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕	จำนวน -	เรื่อง
๓. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	จำนวน ๒๖	เรื่อง
๔. เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน -	เรื่อง
๕. วินัย	จำนวน -	เรื่อง

จากข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

ประจำปี ๒๕๖๙ พบว่าประเภทที่พบเรื่องร้องเรียนจะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และพฤติกรรมบริการ

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

เรื่องร้องเรียนที่พบ เกิดจากคุณภาพการให้บริการและพฤติกรรมบริการ ซึ่งเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดไม่พอใจและความไม่เข้าใจระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

ความเห็นและข้อเสนอแนะ

เมื่อเกิดปัญหาจากคุณภาพการให้บริการ ควรมีการตรวจสอบหาสาเหตุ และถ้าปัญหาเกิดจากพฤติกรรมบริการ ก็ควรมีเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการนั้นรับเข้าไปดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าก่อน เพื่อลดปัญหาการขัดแย้งที่เกิดขึ้น จากนั้นให้นำปัญหานั้นเข้าที่ประชุมและดำเนินการแก้ไข เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในอนาคตต่อไป



(นางสาวอรชุลี แสนประสิทธิ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

กรรมการ/เลขานุการ