



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลรัฐประเทศ กลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานนิติการ) โทร ๐ ๓๗๒๓ ๓๐๓๓ ต่อ ๑๙๐๕
ที่ สก ๐๐๓๓.๓๐๑/๙๐๗ วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลรัฐประเทศ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน และเป็นไปตามตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยใน MOIT ที่ ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลรัฐประเทศ โดยงานนิติการในฐานะผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลรัฐประเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) โดยจากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน ๑๓ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

(๑) ร้องเรียนการให้บริการ เรื่อง พฤติกรรมการให้บริการไม่เหมาะสม ด้านการสื่อสารและท่าทางการแสดงออก จำนวน ๖ เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนการให้บริการข้างต้นนั้น เป็นข้อร้องเรียนด้วยวาจา จำนวน ๕ เรื่อง โดยผู้รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย ได้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทำให้ข้อพิพาทข้อยุติลง ซึ่งผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะดำเนินการต่อไป

(๒) ร้องเรียนการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไปเรียบร้อยแล้ว

๓. ข้อพิจารณา

จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา แม้ว่าจะมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมทั้งการแจ้งเวียนระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวแล้วก็ตาม แต่ยังคงปรากฏยังมีเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ค่อนข้างมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนส่วนมากเกิดจากพฤติกรรมการให้บริการด้านการสื่อสาร ท่าทางการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมจนทำให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไม่พึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเบื้องต้นทางโรงพยาบาลรัฐประเทศได้น้อมรับข้อเสนอแนะหรือข้อเสนอนะในเรื่องการให้บริการด้านต่างๆ อาทิ เช่น ขั้นตอนการเข้ารับบริการที่สะดวกรวดเร็ว วิธีการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

เพิ่มเติม...

เพิ่มจุดบริการหรือข้อความต่าง ๆ ให้มากขึ้นกว่าเดิม เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ดังนั้น งานนิติการในฐานะผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลรัฐประเทศ จึงเห็นควรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องและเห็นสมควรต่อไป รายละเอียดปรากฏตามแบบรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และอนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรัฐประเทศ


(นายณัฐภัทร สมบรม)
นิติกร


เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ
-เพื่อทราบและอนุญาตให้นำเผยแพร่
ตามระเบียบฯ ทางราชการ


(นางสาวพยอมไพโร ลือชา)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

อนุญาต


(นายราเชษฎ์ เขิงพนม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ
ตามประกาศโรงพยาบาลรัฐประเทศ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

| | |
|--|---|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ | |
| ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลรัฐประเทศ | |
| วันที่/เดือน/ปี ๓ มีนาคม ๒๕๖๗ | |
| หัวข้อ การรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลรัฐประเทศ | |
| รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) โรงพยาบาลรัฐประเทศได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลรัฐประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) | |
| Link ภายนอก | |
| หมายเหตุ | |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายณัฐภัทร สมบรม) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ | ผู้อนุมัติรับรอง (นางสาวพยอมไพโร ลือชา) ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร วันที่ ๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ |

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายณัฐภัทร สมบรม)
ตำแหน่ง นิติกร
วันที่ ๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลรัฐประเทศ กลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานนิติการ) โทร ๐ ๓๗๒๓ ๓๐๓๓ ต่อ ๑๙๐๕
ที่ สก ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๙๐๓ วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาล
อรัญประเทศ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอรัญประเทศ

๑. เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลอรัญประเทศ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลอรัญประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนและเป็นไปตามตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยใน MOIT ที่ ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลอรัญประเทศ โดยงานนิติการในฐานะผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) โดยจากการดำเนินงานที่ผ่านมาไม่พบข้อร้องเรียน
ในเรื่องดังกล่าวจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่อย่างใด

๓. ข้อพิจารณา

จากผลการดำเนินงานรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่ผ่านมา ไม่พบข้อ
ร้องเรียนในเรื่องของการทุจริตและประพฤติมิชอบ เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่
ให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นไปตามระเบียบราชการทุกขั้นตอน แต่อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีการดำเนินการ
ตามแผนที่กำหนดหรือตามคู่มือดังกล่าว แต่ยังไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควรโดยการปฏิบัติงานบางกิจกรรม
หรือบางภารกิจที่ดำเนินการอยู่นั้นยังพบความเสี่ยงหรือกระกระทำที่อาจจะเกิดการทุจริต หรือเกิด
ผลประโยชน์ทับซ้อนจากการปฏิบัติงานโดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่ราชการเพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือเอื้อ
ประโยชน์ให้แก่บุคคลอื่นไม่ว่าในทางทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด โดยสาเหตุของการกระทำที่มีความเสี่ยง
ดังกล่าวนี้เกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ดังนั้น งานนิติการในฐานะ
ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จึงเห็นควรรายงานสรุปผลการ
ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ที่มีกรณีวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องและเห็นสมควรต่อไป
รายละเอียดปรากฏตามแบบรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและอนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลอรัญประเทศ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอรัญประเทศ

-เพื่อทราบและอนุญาตให้นำเผยแพร่
ตามระเบียบฯ ทางราชการ


(นางสาวพยอมไพโร ลือชา)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร


(นายณัฐภัทร สมบรม)

นิติการ

อนุญาต



(นายราชาเชษฐา เชิงพนม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอรัญประเทศ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ
ตามประกาศโรงพยาบาลรัฐประเทศ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลรัฐประเทศ

วันที่/เดือน/ปี ๓ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ การรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

โรงพยาบาลรัฐประเทศได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
โรงพยาบาลรัฐประเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม
๒๕๖๗)

Link ภายนอก

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล


(นายณัฐภัทร สมบรม)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง


(นางสาวพยอมไพโร ลือชา)

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

วันที่ ๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่


(นายณัฐภัทร สมบรม)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗