



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลรัฐประเทศ ฝ่ายบริหารทั่วไป (งานนิติการ) โทร ๐ ๓๗๒๓ ๓๐๓๓ ต่อ ๕๒๕

ที่ สก ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๐๕

วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลรัฐประเทศ ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งที่เป็นข้อร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการแต่งตั้ง คณะกรรมการคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ ซึ่งปัจจุบันเป็นไปตามคำสั่งโรงพยาบาล รัฐประเทศ ที่ ๔๓/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ โดยมีการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ โรงพยาบาลรัฐประเทศไม่พบข้อร้องเรียนทั้งที่เป็นข้อร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ โดยในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏ ตามเอกสารแนบท้าย

### ๓. ข้อพิจารณา

จากผลการรับเรื่องและการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในรอบ ๖ เดือนแรกของ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ที่ผ่านมา ตลอดจนปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ที่รวบรวม วิเคราะห์ได้นั้น เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ โรงพยาบาลรัฐประเทศ จึงเห็นควรนำเสนอข้อมูลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ ทราบและ พิจารณากำหนดแนวทางการบริหารจัดการต่อไปเมื่อดำเนินการได้ครบ ๑๒ เดือน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ นี้

### ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและอนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรัฐประเทศ

(นายณัฐภัทร สมบรม)

นิติการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

-เพื่อทราบและอนุญาตให้นำเผยแพร่

ตามระเบียบฯ ทางราชการ

(นายอำนาจ กองคำ)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

อนุญาต

(นายราเชษฎ์ เจริญพนม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

สรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลรัฐประเทศ รอบ ๖ เดือนแรก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค
๑	ร้องเรียนการใช้รถราชการ	-	-	-	-	-
๒	ร้องเรียนการจัดทำโครงการและการฝึกอบรม	-	-	-	-	-
๓	ร้องเรียนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ	-	-	-	-	-
๔	ร้องเรียนการให้สินบนการให้และรับของขวัญแก่ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่หรือผู้บังคับบัญชาในโอกาสต่าง ๆ	-	-	-	-	-
๕	ร้องเรียนเรื่องเงินบริจาคและทรัพย์สินบริจาค	-	-	-	-	-
	รวมทั้งสิ้น	๐	๐	๐	๐	๐

ปัญหา/อุปสรรค งานร้องเรียนการทุจริต ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ( ตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔)

ศูนย์บริการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลรัฐประเทศ

จากผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประกอบกับคู่มือในการเฝ้าระวังความเสี่ยงการทุจริต ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน ที่ผ่านมา พบว่าไม่มีข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีการดำเนินการตามแผนที่กำหนดหรือตามคู่มือดังกล่าว แต่ยังไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควรโดยบางกิจกรรมหรือภารกิจที่ดำเนินการอยู่นั้นยังพบความเสี่ยงหรือกระกระทำที่หมิ่นเหม่ที่อาจจะเกิดการทุจริตหรือเกิดผลประโยชน์ทับซ้อนในหน่วยงาน ทั้งตนเองได้ประโยชน์หรือเป็นการเอื้อให้บุคคลภายนอกได้ผลประโยชน์ไม่ว่าในทางทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่น ๆ

แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ได้ดำเนินการจัดประชุมชี้แจงความรู้ทางกฎหมาย ระเบียบ การปฏิบัติราชการเพื่อการเสริมสร้างวินัยและการป้องกันการกระทำผิด ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายคือบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลรัฐประเทศ และชี้แจงสอดแทรกให้ความรู้ในคราวประชุมประจำเดือนของโรงพยาบาลรัฐประเทศในทุกเดือน

๒. สร้างกลไกการป้องกันการทุจริต ได้ดำเนินการดังนี้

๒.๑ กิจกรรมการประกาศเจตนารมณ์ต่อต้านการทุจริตของหน่วยงาน "ชาวโรงพยาบาลรัฐประเทศไม่ทนต่อการทุจริต" นำโดยผู้บริหารและบุคลากรในสังกัด ร่วมกันประกาศเจตนารมณ์ เมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

๒.๒ กิจกรรมการพัฒนาและประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) สำหรับโรงพยาบาลรัฐประเทศ ในรอบการประเมิน ITA ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ที่ผ่านมา ผ่านเกณฑ์การประเมินคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๓ ปฏิบัติงานตามคู่มือการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน และประกาศโรงพยาบาล  
อรัญประเทศเรื่อง มาตรการป้องกันการใช้และรับสินบนทุกรูปแบบ

๒.๔ การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลอรัญประเทศ โดยมีช่อง  
ทางการแจ้งเรื่องหลายช่องทาง ดังนี้

- หมายเลขโทรศัพท์โรงพยาบาลฯ โทร. ๘ ๓๗๒๓ ๓๐๓๓ -๖

- Facebook : โรงพยาบาลอรัญประเทศ

- LINE : @aranhospital

- Email : aranhos.teamn@gmail.com

- ผู้รับเรื่องร้องเรียน

- ทางไปรษณีย์ ๔ ถนนมหาดไทย ตำบล อรัญประเทศ อำเภอ อรัญประเทศ

จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๒๐

- โทรสาร : ๐ ๓๗๒๓๓ ๐๓๗

๒.๕ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการติดตาม ตรวจสอบ เฝ้าระวังการทุจริต  
หรือประพฤติมิชอบ ตามคำสั่งโรงพยาบาลอรัญประเทศที่ ๐๕๖/๒๕๖๒ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวัง  
การทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบการกระทำที่หมิ่นเหม่หรืออาจเสี่ยงต่อการทุจริตหรือ  
ผลประโยชน์ทับซ้อน

(นายราเชษฎ์ เจริญพนม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอรัญประเทศ

สรุปข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลรัฐประเทศ รอบ ๖ เดือนแรก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค
๑	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามระเบียบราชการที่เกี่ยวข้อง	-	-	-	-	-
๒	ร้องเรียนพฤติกรรมกรทำให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	-
๓	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามพรบ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑	-	-	-	-	-
๔	ร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ตามพรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕	-	-	-	-	-
๕	เรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญตามพรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๖๐	-	-	-	-	-
รวมทั้งสิ้น		๐	๐	๐	๐	๐

ปัญหาอุปสรรค งานร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ( ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔ )

ศูนย์บริการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลรัฐประเทศ

๑. เจ้าหน้าที่ภาระงานมากไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ ทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารที่เข้าใจไม่ตรงกัน เป็นเหตุให้ผู้รับบริการสื่อความหมายผิดจนเป็นเหตุให้เกิดข้อพิพาทอันนำไปสู่การร้องเรียนเพื่อขอความเป็นธรรม แต่ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือนแรก ยังไม่มีกรณีผู้รับบริการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการด้านสาธารณสุข หรือพฤติกรรมกรทำให้บริการ รวมทั้งเรื่องอื่น ๆ มีเพียงการสอบถามข้อมูลการให้บริการทาง Social เช่น Facebook ของโรงพยาบาล

๒. ผู้รับบริการบางรายมีการติดต่อสอบถามข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข ผ่านช่องทาง Social เช่น Facebook ของโรงพยาบาลฯ เป็นต้น บางกรณีผู้ให้บริการไม่สามารถตอบข้อมูลการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างละเอียดเหมือนกับมาติดต่อสอบถามด้วยตนเอง ทำให้ผู้รับบริการบางรายเข้าใจว่าผู้ให้บริการไม่ใส่ใจผู้รับบริการ

๓. ปัจจุบันโรงพยาบาลฯ มีช่องทางให้ร้องเรียนได้หลายช่องทาง ดังนี้

๓.๑ หมายเลขโทรศัพท์โรงพยาบาลรัฐประเทศ โทร: ๐ ๓๗๒๓ ๓๐๓๓

๓.๒ Facebook : โรงพยาบาลรัฐประเทศ

๓.๓ Line : @aranhospital

๓.๔ Email : aranhos.team@gmail.com

๓.๕ ตู้รับเรื่องร้องเรียน

๓.๖ ทางไปรษณีย์ : ๔ ถนนมหาไทย ตำบลรัฐประเทศ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัด

สระแก้ว ๒๗๑๒๐

๓.๗ โทรสาร : ๐ ๓๗๒๓ ๐๓๗

/๔. ผู้รับ...

๔. ผู้รับบริการเมื่อเกิดปัญหาจากจุดบริการ ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ไม่ทราบว่าจะต้องดำเนินการตรงจุดไหนก่อน จุดเกิดเหตุ หรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม

#### แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องมีความตั้งใจในการรับฟัง/ทบทวนเนื้อเรื่อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและถามผู้รับบริการว่าต้องการสอบถามข้อมูลด้านไหนเพิ่มเติม หรือแนะนำให้มาติดต่อกับแพทย์โดยตรงเพื่อจะได้รับข้อมูลในด้านบริการได้อย่างครบถ้วน ในกรณีที่มีการโทรศัพท์ ทาง Facebook หรือทาง LINE เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการจะได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนและถูกต้อง ป้องกันปัญหาการร้องเรียนจากการสื่อสารที่เข้าใจไม่ตรงกันเป็นบางกรณี

๒. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม จากจุดบริการที่เกิดเหตุให้รับไว้ และดำเนินการตามขั้นตอนของการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม

๓. เมื่อมีการร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม หรือข้อสงสัยต่าง ๆ เจ้าหน้าที่รับเรื่องและขอเบอร์โทรที่ติดต่อกลับทันที

๔. มีการแนะนำและชี้แจงแนวทางการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ และจัดทำคู่มือการจัดการปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ต่าง ๆ เพื่อยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

๕. เปิดช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น

๖. มีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่เพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม หรือข้อสงสัยต่าง ๆ

(นายราเชษฎ์ เชียงพนม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ  
ตามประกาศโรงพยาบาลรัฐประเทศ  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลรัฐประเทศ

วันที่/เดือน/ปี ๗ มีนาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ การรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสาร

๑. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลรัฐประเทศ

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลรัฐประเทศ

Link ภายนอก

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายณัฐภัทร สมบรม)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายอำนาจ กองคำ)

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

วันที่ ๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายณัฐภัทร สมบรม)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔