



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลรัฐประเทศ กลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานนิติการ) โทร ๐ ๓๓๒๓ ๓๐๓๓ ต่อ ๑๙๐๕
ที่ สก ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๕๓๖ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลรัฐประเทศ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน และเป็นไปตามตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยใน MOIT ที่ ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลรัฐประเทศ โดยงานนิติการในฐานะผู้รับผิดชอบให้บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลรัฐประเทศ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) โดยจากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๑๓ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

(๑) ร้องเรียนการให้บริการ เรื่อง พฤติกรรมการให้บริการไม่เหมาะสม ด้านการสื่อสารและท่าทางการแสดงออก จำนวน ๙ เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว

(๒) ร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ ตาม พรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ จำนวน ๔ เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนการให้บริการข้างต้นตาม (๑) เป็นข้อร้องเรียนด้วยวาจา จำนวน ๖ เรื่อง โดยผู้รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย ได้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทำให้ข้อพิพาทข้อยุติลง ซึ่งผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะดำเนินการต่อไป

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ เรื่องร้องเรียนการให้บริการ จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา แม้ว่าจะมีกรอบแนวทางการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมทั้งการแจ้งเวียนระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวรวมทั้งมีการจัดการประชุมแล้วก็ตาม แต่ยังคงปรากฏว่ายังมีเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ค่อนข้างมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนส่วนมากเกิดจากพฤติกรรมการให้บริการด้านการสื่อสาร ท่าทางการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมจนทำให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไม่พึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเบื้องต้นทางโรงพยาบาลรัฐประเทศได้น้อมรับข้อเสนอแนะหรือข้อเสนอแนะในเรื่องการให้บริการด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น ขั้นตอนการเข้ารับบริการที่สะดวกรวดเร็ว วิธีการ

ให้บริการ...

ให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น เพิ่มจุดบริการหรือข้อความต่าง ๆ ให้มากขึ้นกว่าเดิม เป็นต้น เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น

๓.๒ เรื่องร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ ตาม พรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าเป็นกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการขอเรียกเงินคืนค่ารักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลโดยเป็นการยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช) ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบได้นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการดังกล่าวเพื่อมิให้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเกิดขึ้นซ้ำอีก ดังนั้น งานนิติการในฐานะผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลรัฐประเทศ จึงเห็นควรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องและเห็นสมควรต่อไป รายละเอียดปรากฏตามแบบรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และอนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรัฐประเทศ


(นายณัฐภัทร สมบรม)

นิติการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ
-เพื่อทราบและอนุญาตให้นำเผยแพร่
ตามระเบียบฯ ทางราชการ



(นางสาวพยอมไพโร ลือชา)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุญาต



(นายราชาเชษฐา เชิงพนม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลรัฐประเทศ กลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานนิติการ) โทร ๐ ๓๗๒๓ ๓๐๓๓ ต่อ ๑๙๐๕
ที่ สก ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๕๖๖ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง การรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาล
รัฐประเทศ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

๑. เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลรัฐประเทศ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนและเป็นไปตามตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยใน MOIT ที่ ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลรัฐประเทศ โดยงานนิติการในฐานะผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) โดยจากการดำเนินงานที่ผ่านมาไม่พบข้อร้องเรียน ในเรื่องดังกล่าว จากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่อย่างใด

๓. ข้อพิจารณา

จากผลการดำเนินงานของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือนที่ผ่านมา ทางโรงพยาบาล รัฐประเทศไม่พบข้อร้องเรียนในเรื่องของการทุจริตและประพฤติมิชอบ เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นไปตามระเบียบราชการทุกขั้นตอน แต่อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะ มีการดำเนินการตามแผนที่กำหนดหรือตามคู่มือดังกล่าว แต่ยังไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควรโดยการปฏิบัติงาน บางกิจกรรมหรือบางภารกิจที่ดำเนินการอยู่นั้นยังพบความเสี่ยงหรือกระทำที่หมิ่นเหม่ที่อาจเกิดการ ทุจริต หรือเกิดผลประโยชน์ทับซ้อนจากการปฏิบัติงานโดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่ราชการเพื่อเอื้อประโยชน์ แก่ตนเองหรือเอื้อประโยชน์ให้แก่บุคคลอื่นไม่ว่าในทางทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด โดยสาเหตุของการกระทำ ที่มีความเสี่ยงดังกล่าวนี้เกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ดังนั้น งานนิติการ ในฐานะผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จึงเห็นควรรายงานสรุปผล การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องและเห็นสมควร ต่อไป รายละเอียดปรากฏตามแบบรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและอนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรัฐประเทศ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

-เพื่อทราบและอนุญาตให้นำเผยแพร่

ตามระเบียบฯ ทางราชการ

(นางสาวพยอมไพโร ลือชา)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นายณัฐภัทร สมบรม)

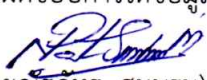
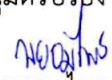
นิติกร

อนุญาต

(นายราชาชญ์ เชิงพนม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ


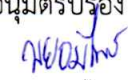
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ
ตามประกาศโรงพยาบาลรัฐประเทศ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลรัฐประเทศ	
วันที่/เดือน/ปี ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖	
หัวข้อ การรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลรัฐประเทศ	
รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) โรงพยาบาลรัฐประเทศได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลรัฐประเทศ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)	
Link ภายนอก	
หมายเหตุ	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายณัฐภัทร สมบรม) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวพยอมไพโร ลือชา) ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖


ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายณัฐภัทร สมบรม)
ตำแหน่ง นิติกร
วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ
ตามประกาศโรงพยาบาลรัฐประเทศ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลรัฐประเทศ	
วันที่/เดือน/ปี ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖	
หัวข้อ การรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
โรงพยาบาลรัฐประเทศได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ	
โรงพยาบาลรัฐประเทศ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม	
๒๕๖๖)	
Link ภายนอก	
.....	
หมายเหตุ	
.....	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	
(นายณัฐภัทร สมบรม)	(นางสาวพยอมไพโร ลือชา)
ตำแหน่ง นิตกร	ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่
	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายณัฐภัทร สมบรม)

ตำแหน่ง นิตกร

วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖