



โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า
ที่เลขที่ 2879
วันที่ 12 มิ.ย. 2561
เวลา 16.29 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า งานนิติกร โทร. ๐-๒๕๒๘-๕๕๖๗ ต่อ ๑๕๘๑

ที่นบ. ๐๐๓๒/๒๐๑/๑/ ๑๗ วันที่ ๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานและขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาล
พระนั่งเกล้า เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑ ลงเว็บไซต์

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑ และขออนุญาต
เผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า เพื่อให้ประชาชนทราบปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข
ปัญหาในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานในภาครัฐ (ITA) ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด รายละเอียดปรากฏตาม
เอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

ธีระพงษ์ มณีศรี
(นายธีระพงษ์ มณีศรี)
นิติกร

เรียน ผอ.รพ.

เพื่อโปรดทราบ

เพื่อโปรดพิจารณา *อนุทิน*

(นายอภิชาติ ทิมลไพบูลย์)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

17 มิ.ย. 2561

Don Kosay
(นางจินตนา เจริญสุข)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

<input type="checkbox"/> ทราบ	<input type="checkbox"/> แจ้ง
<input type="checkbox"/> ดำเนินการ	<input checked="" type="checkbox"/> อนุมัติ

(นายประสิทธิ์ มานะเจริญ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

13 มิ.ย. 2561

สรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ให้ความสำคัญและผลักดันให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบเป็นไปตามแผนแม่บท กระทรวงสาธารณสุขระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) จึงมีการให้ ความรู้การปลูกจิตสำนึกข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้าง ชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต

เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ได้นำแนวทางการดำเนินการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑.) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการมารับบริการที่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ซึ่งมีความประสงค์ให้โรงพยาบาลพระนั่งเกล้าไปช่วยตรวจสอบ

(๒.) ความเดือดร้อนหรือเสียหายเกิดจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร หรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน

ผู้ร้องซึ่งเป็นประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อาจจะถูกเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมี อาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือร้องเรียนเป็นหนังสือ รวมทั้งบัตรสนเท่ห์ เพื่อให้โรงพยาบาลพระนั่งเกล้าแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือ รวมถึงเรื่องจาก ส่วนราชการอื่นที่ขอให้โรงพยาบาลพระนั่งเกล้าดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

ไม่มีปัญหาและอุปสรรค เนื่องจากโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าได้มีการเสริมสร้างทัศนคติ และ ค่านิยม ความซื่อสัตย์สุจริต และคุณธรรมจริยธรรม

สถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นหนังสือ

๑. สถิติเรื่องร้องเรียนเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑ มีเรื่องร้องเรียน กล่าวหาเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้าเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริต	จำนวน ๓ เรื่อง
๒. ประชาชน/ผู้รับบริการร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๒๓ เรื่อง ดังนี้	
เรื่องร้องเรียนพนักงานเจ้าหน้าที่	จำนวน ๓ เรื่อง
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน ๑ เรื่อง
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันคุณภาพ	จำนวน ๔ เรื่อง
เรื่องไม่ได้รับความสะดวก/ความเดือดร้อนอื่นๆ	จำนวน ๑๕ เรื่อง

/๓.เรื่องการ...

๓. เรื่องการจัดซื้อจัดจ้างในระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ – เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง เนื่องจากโรงพยาบาลพระนั่งเกล้าได้มีการเสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยม ความซื่อสัตย์สุจริต และคุณธรรมจริยธรรม

สรุปผลการวิเคราะห์

ตามสถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้รับบริการและประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ด้วยกันเป็นผู้ร้องเรียน และจากหน่วยงานราชการอื่นที่ส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบ ซึ่งมีทั้งเรื่องเสนอความคิดเห็นขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแส และร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลพระนั่งเกล้ากระทำการทุจริต ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ – เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑ ซึ่งทุกเรื่องได้รายงานผู้บริหาร ขณะนี้อยู่ระหว่างการตรวจสอบของคณะกรรมการสืบสวน และรายงานผลการสืบสวน เพื่อดำเนินการหรือสั่งการ ตามขั้นตอนของระเบียบ กฎหมาย หรือเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี แล้วแจ้งผู้ร้องเรียนหน่วยงานราชการอื่นที่ส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบทราบ

ปัญหาและอุปสรรค

การดำเนินข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่มีมาถึงโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ซึ่งมีทั้งร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่นั้น โรงพยาบาลพระนั่งเกล้าได้จัดทำคู่มือบริหารข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงขอเสนอปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ดังนี้

๑. โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ส่งข้อร้องเรียนบางเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบแล้ว รายงานข้อเท็จจริงให้ทราบ เพื่อนำมาประกอบพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง แต่มีหน่วยงานที่รับข้อร้องเรียนไม่ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากต้องใช้เวลาตรวจสอบ แต่อย่างไรก็ดี โรงพยาบาลพระนั่งเกล้าได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงใช้เวลาที่กำหนดในการดำเนินการส่วนนี้ ทำให้การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดตามคู่มือล่าช้าบ้าง

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชน ผู้มาใช้บริการ เพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการของหน่วยบริการ

๒. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดตาม ให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งสอบถามช่วงการให้บริการ และภายหลังการให้บริการ

๓. ดำเนินการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ให้รู้แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินการของหน่วยบริการ เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

๔. เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ ต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มาใช้บริการ ตรวจรักษาพยาบาล มีปริมาณที่มาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลาในการให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการจึงมีจำกัด ประกอบกับต้องทำหน้าที่ให้บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครบถ้วน ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ แล้วทำให้เกิดการร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดังกล่าวต้องรู้ปัญหา และความต้องการของผู้มาใช้บริการแต่ละคน

.....