



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกระบี่ โทร. ๑๐๔๘

ที่ กบ.๐๐๓๓.๒๐๑/๗๗๒ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่

๑. ต้นเรื่อง

ด้วย โรงพยาบาลกระบี่ ได้ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ มีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมโดยเฉพาะการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โรงพยาบาลกระบี่จึงได้ดำเนินการสรุปเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลกระบี่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)

๓. ข้อพิจารณา

พิจารณาแล้วเห็นควรนำเสนอสรุปเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลกระบี่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกระบี่

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นำสรุปเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกระบี่ต่อไป

พรเทพ แสงสุข
(พรเทพ แสงสุข)

นิติกร

ลงนาม/อนุญาต

(นายสุรัตน์ ตันติทวีวรกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
โรงพยาบาลกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
รอบ ๖ เดือน

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลกระบี่ให้ผู้บริหารทราบ และเพื่อประกอบรายงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ เป็นการรายงานผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ แล้วนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ และดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้และเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินการตอบข้อร้องเรียนให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลกระบี่

สารบัญ

| บทที่ | หัวข้อ | หน้า |
|----------|--|------|
| | คำนำ | |
| | สารบัญ | |
| ๑ | บทนำ | |
| | ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| | ๒. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| | ๓. ขอบเขต | ๑ |
| ๒ | ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน | |
| | ๑. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๑ |
| | ๒. วิธีการ/ช่องทางการร้องเรียน | ๓ |
| | ๓. การกำกับติดตามผล | ๓ |
| ๓ | ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน | |
| | ๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๔ |
| | ๒. จำแนกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๕ |
| | ๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน | ๕ |
| | ๒.๒ ประเภทหนังสือร้องเรียน | ๖ |
| | ๒.๓ วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๗ |
| | ๒.๔ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๘ |
| | ๒.๕ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องทราบ | ๘ |
| ๔ | สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน | ๙ |

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โรงพยาบาลกระบี่ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปขึ้นโดยให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนมีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ประเภทหนังสือร้องเรียน วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การบันทึกข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนการแก้ไข/ปรับปรุง

ส่วนที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑.๑ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อม

ทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ การบันทึกข้อร้องเรียน

๑.๒.๑ ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนจะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๑.๒.๒ การกรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ – สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

๑.๓ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลหรือร้องขอข้อมูล ขอสิทธิ

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยกลุ่มงานของโรงพยาบาลกระบี่เพียงหน่วยงานเดียว

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยกลุ่มงานของโรงพยาบาลกระบี่ เพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยหรือต้องมีหน่วยงานอื่นๆ เข้าร่วมด้วย

๑.๔ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑.๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๔.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๔.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๑.๔.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามาหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑.๔.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่อง...

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกันนอกเหนือจาก หลักเกณฑ์ข้างต้นแล้วให้อยู่ในดุลยพินิจผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่แล้วแต่กรณี

๒. วิธีการ/ช่องทาง การร้องเรียน

๑. ทำหนังสือถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๖ ๖๒๖๗๐๐ ติดต่อในเวลาราชการ
๓. จุ้รรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
๔. ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลกระบี่ <http://www.krabihospital.go.th/news.php>
๕. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม, ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑) และหน่วยงานอื่นๆ

๓. การกำกับติดตามผล

๑. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- ๑.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที ภายใน ๑ วันทำการ
- ๑.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ และ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน แล้ว ให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๒. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

๒.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไปให้พิจารณาส่งเรื่องไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ว่า พุดจาไม่สุภาพในการให้บริการ เจ้าหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนสามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมหนังสือร้องเรียนส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้

๒.๒ ภายหลังจากได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการพิจารณาแก้ไข ตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือการรายงานเบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๓๐ วัน) ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่ทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๓. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

๓.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ เมื่อเจ้าหน้าที่ฯ รับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ ก็จะมีการดำเนินงานไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้น เช่น เรื่องที่ต้องสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัยก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัยซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๔.๑ หน่วยงานติดตามจัดทำบันทึกข้อความส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่ทราบ

๔.๒ นำแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่ทราบ

๔.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมดจัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

ส่วนที่ ๓

ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗ ของโรงพยาบาลกระบี่ รายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

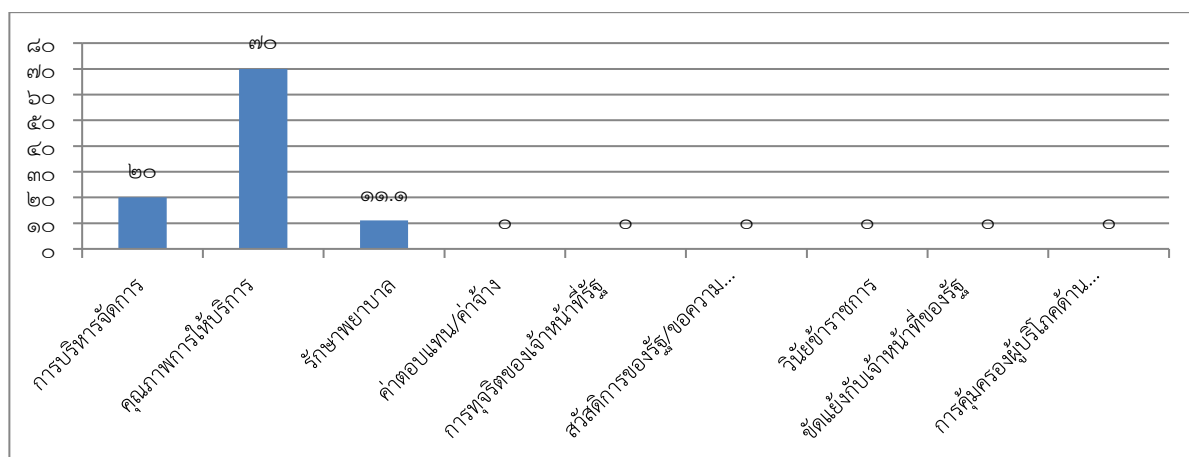
ตารางที่ ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามประเภทการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗)

| ประเด็นข้อร้องเรียน | จำนวน (เรื่อง) | คิดเป็นร้อยละ |
|---|----------------|---------------|
| ๑. การบริหารจัดการ | - | - |
| ๑.๑ การบริหารงานทั่วไป | - | - |
| ๑.๒ การบริหารงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง, ล็อกสเปก) | - | - |
| ๑.๓ การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน) | - | - |
| ๒. คุณภาพการให้บริการ | | |
| ๒.๑ ระบบการให้บริการ | ๒ | ๒๐ |
| ๒.๒ พฤติกรรมการบริการ | ๒ | ๒๐ |
| ๒.๓ ค่าเช่า | - | - |
| ๒.๔ ระบบการส่งต่อ | ๑ | ๑๐ |
| ๓. รักษาพยาบาล | ๕ | ๕๐ |
| ๔. ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง | - | - |
| ๕. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ | | |
| ๕.๑ การใช้รถยนต์ราชการ | - | - |
| ๕.๒ การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง | - | - |
| ๕.๓ การบริหารจัดการโครงการ/ฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน/ประชุม | - | - |
| ๕.๔ การเบิกค่าตอบแทน | - | - |
| ๕.๕ อื่นๆ | - | - |
| ๖. สวัสดิการของรัฐ/ขอความอนุเคราะห์ | - | - |
| ๗. วินัยข้าราชการ | | |
| ๗.๑ พฤติกรรมส่วนตัว | - | - |

| ประเด็นข้อร้องเรียน | จำนวน (เรื่อง) | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------------------------|----------------|---------------|
| ๗.๒ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ | - | - |
| ๘. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ | - | - |
| ๙. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข | - | - |
| ๑๐. ข้อเสนอแนะ | - | - |
| ๑๑. อื่นๆ | - | - |
| รวม | ๑๐ | ๑๐๐ |

จากตารางพบว่า รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการบริหารจัดการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘ และการรักษาพยาบาล จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑

แผนภูมิที่ ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามประเภทการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗)



๒. จำแนกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน

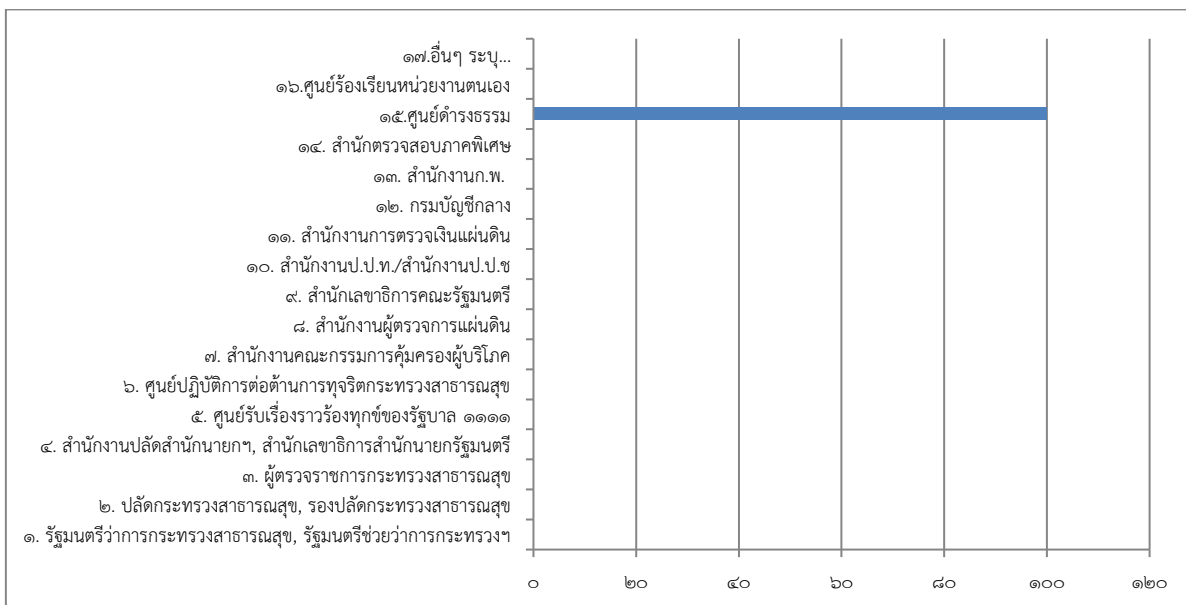
ตารางที่ ๒ ร้อยละของช่องทางการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง มีนาคม ๒๕๖๗)

| ลำดับ | ช่องทางของการร้องเรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|--|-------|--------|
| ๑. | รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงฯ | - | - |
| ๒. | ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข | - | - |
| ๓. | ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข | - | - |
| ๔. | สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี | - | - |
| ๕. | ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ | - | - |
| ๖. | ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข | - | - |
| ๗. | สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค | - | - |
| ๘. | สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน | - | - |
| ๙. | สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี | - | - |
| ๑๐. | สำนักงานป.ป.ท./สำนักงาน ป.ป.ช | - | - |

| ลำดับ | ช่องทางของการร้องเรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|-----------------------------|-------|--------|
| ๑๑. | สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน | - | - |
| ๑๒. | กรมบัญชีกลาง | - | - |
| ๑๓. | สำนักงานก.พ. | - | - |
| ๑๔. | สำนักตรวจสอบภาคพิเศษ | - | - |
| ๑๕. | ศูนย์ดำรงธรรม | - | - |
| ๑๖. | ศูนย์ร้องเรียนหน่วยงานตนเอง | ๘ | ๘๐ |
| ๑๗. | อื่นๆ ระบุ... | - | - |
| รวม | | ๑๐ | ๑๐๐ |

จากตาราง พบว่า ช่องทางที่ผู้รับบริการส่งหนังสือเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗) จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ ร้อยละของช่องทางร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗)



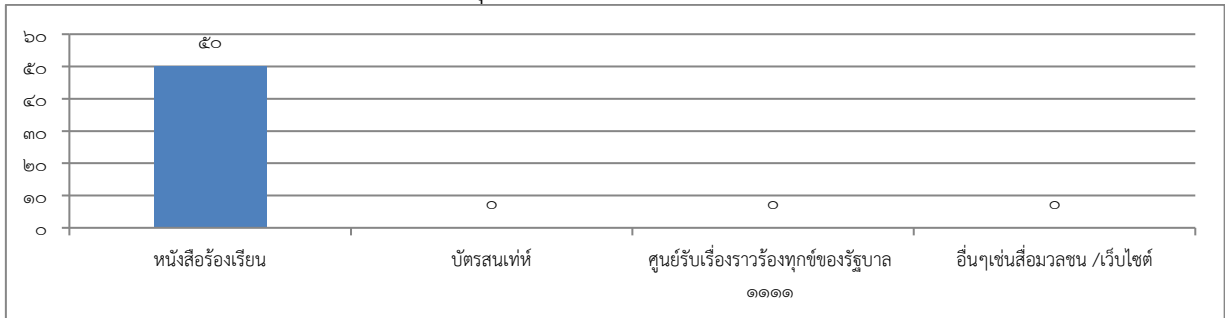
๒.๒ ประเภทหนังสือร้องเรียน

ตารางที่ ๓ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามประเภทหนังสือร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗)

| ลำดับที่ | ประเภทหนังสือร้องเรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|--|-------|--------|
| ๑. | หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๕ | ๕๐ |
| ๒. | บัตรสนเท่ห์ | - | - |
| ๓. | ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ | - | - |
| ๔. | อื่นๆ เช่นสื่อมวลชน / เว็บไซต์ | ๕ | ๕๐ |
| รวม | | ๑๐ | ๑๐๐ |

จากตาราง พบว่า ประเภทของหนังสือร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗) ที่ได้รับจำนวน ๙ เรื่อง เป็นหนังสือประเภท หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามประเภทของหนังสือ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ((เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗))



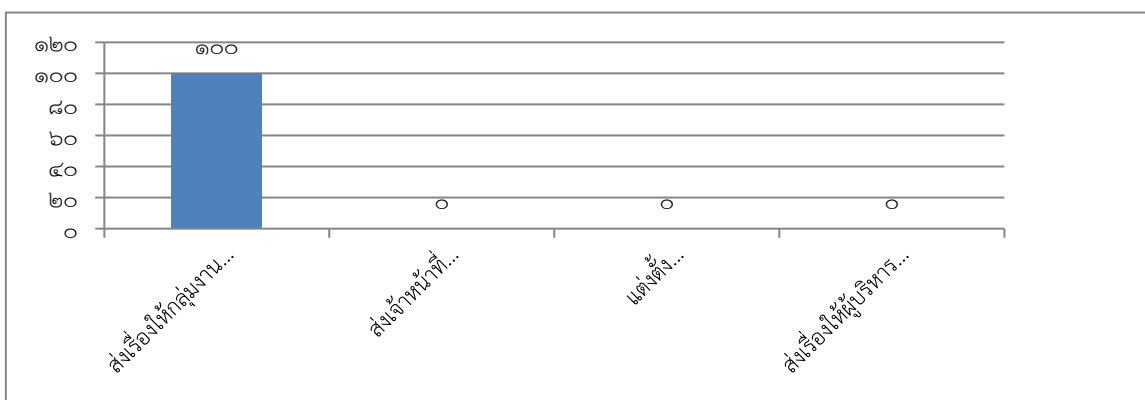
๒.๓ วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๔ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามวิธีการดำเนินการปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ((เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗))

| ลำดับที่ | วิธีการดำเนินการ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|---|-------|--------|
| ๑. | ส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและรายงาน | ๙ | ๑๐๐ |
| ๒. | ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง | - | - |
| ๓. | แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง | - | - |
| ๔. | ส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล | - | - |
| รวม | | ๙ | ๑๐๐ |

จากตาราง พบว่า วิธีการดำเนินการของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ((เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗)) โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอน วิเคราะห์และเสนอความเห็นข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่ พิจารณาสั่งการและส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ทราบ ทั้งหมด ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามวิธีการดำเนินการปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ((เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗))



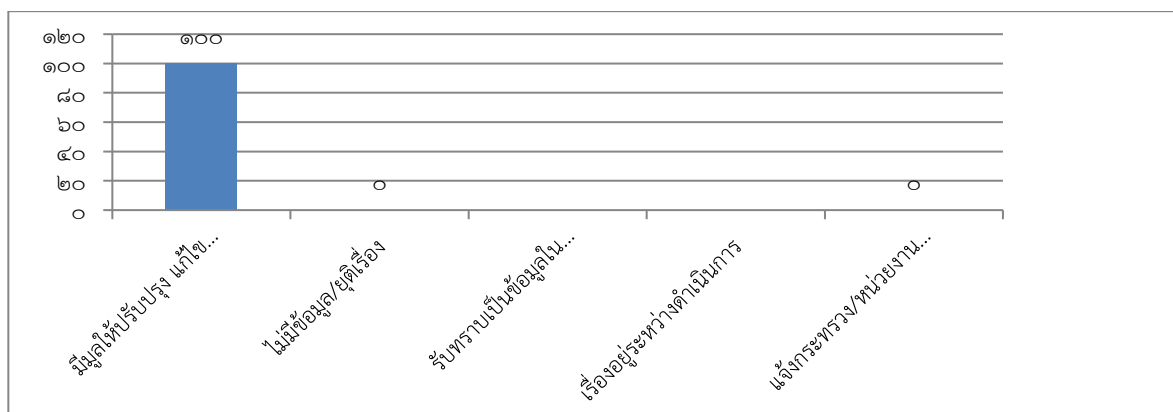
๒.๔ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๕ ร้อยละของผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗)

| ลำดับ | ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|--|-------|--------|
| ๑. | มีมูลให้ปรับปรุง แก้ไข ว่ากล่าว ตักเตือน/ยุติเรื่อง / แจ้งให้ผู้ร้องรับทราบ | ๙ | ๑๐๐ |
| ๒. | ไม่มีข้อมูล/ยุติเรื่อง | - | - |
| ๓. | รับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง | - | - |
| ๔. | เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ | - | - |
| รวม | | ๙ | ๑๐๐ |

จากตาราง พบว่า ผลจากการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ที่มากที่สุด คือ การส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล
การดำเนินการให้ผู้บริหารทราบแล้ว ผู้บริหารได้สั่งการให้ยุติเรื่องและให้ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบมีข้อมูลให้
ปรับปรุง แก้ไขและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ ร้อยละของผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗)



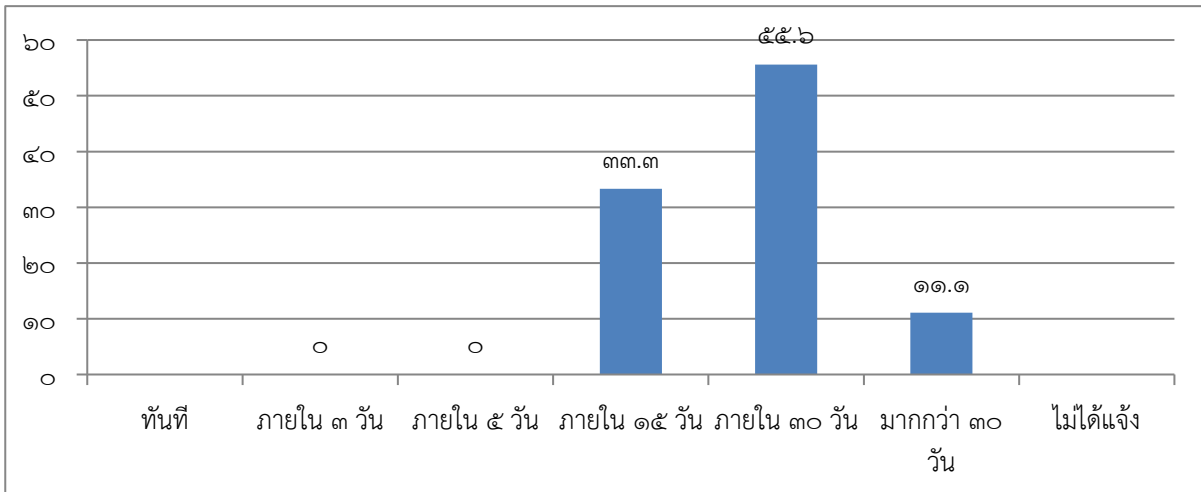
๒.๕ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ตารางที่ ๖ ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียน
ทราบของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗)

| ลำดับที่ | ระยะเวลาการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|--|-------|--------|
| ๑. | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบทันที | - | - |
| ๒. | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน | - | - |
| ๓. | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วัน | - | - |
| ๔. | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน | ๓ | ๓๓.๓ |
| ๕. | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน | ๕ | ๕๕.๖ |
| ๖. | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๓๐ วัน | ๑ | ๑๑.๑ |
| ๗. | ไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ | - | - |
| รวม | | ๙ | ๑๐๐ |

จากตาราง พบว่า ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗) เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนเสร็จแล้ว ต้องมีการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ระยะเวลาที่มีการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากที่สุด คือ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน

แผนภูมิที่ ๖ ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗)



บทที่ ๔

สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน

๑. บทสรุป

เมื่อโรงพยาบาลกระบี่ที่ได้รับหนังสือร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด ๙ เรื่อง โดยร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นหนังสือประเภทหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมด ประเด็นที่มีการร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นประเด็นคุณภาพการให้บริการ ด้านพฤติกรรมบริการ และการรักษาพยาบาล โรงพยาบาลกระบี่ได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน คือ เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนและได้เสนอเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่พิจารณาสั่งการ และส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องทราบพร้อมตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมว่ากล่าวกำชับ ตักเตือนตามที่ถูกร้องเรียน และรายงานผู้บริหารทราบและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการตามที่ร้องเรียน

๒. ปัญหาอุปสรรค

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ไม่พบปัญหาอุปสรรคใด ๆ

๓. ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนไว้ให้ชัดเจน
๒. ควรกำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. ควรมีการสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
๔. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ควรทบทวนแนวทางปฏิบัติ/คู่มือเป็นระยะเพื่อให้เหมาะสมกับบริบท และดำเนินการถูกต้องตามระเบียบ

๕. พัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้เชื่อมโยงกลุ่มงานที่รับผิดชอบ

๖. ขอให้กลุ่มงานในโรงพยาบาลกระบี่ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการสื่อสารกับประชาชนที่มารับบริการด้วย ความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา รวมทั้งอธิบายวิธีการหรือแนวทางการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องและเหมาะสมตามหลักการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยที่มารับการรักษา ตลอดจนญาติของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการรักษาพยาบาล กรณีที่มีปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อน ขอให้ผู้บริหารหรือผู้ได้รับมอบหมายจัดทีมช่วยเหลือในการชี้แจงทำความเข้าใจโดยทันที เพื่อป้องกันการร้องเรียนในช่องทางอื่นๆ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของโรงพยาบาลกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗
รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๗)

จากข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไตรมาส ๒ รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๗) ของโรงพยาบาลกระบี่ ดังนี้

“ไม่มีเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ ”

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกระบี่
ตามประกาศโรงพยาบาลกระบี่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลกระบี่ | |
|---|---|
| <p>ชื่อหน่วยงาน : งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกระบี่</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๗</p> <p>หัวข้อ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลกระบี่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน</p> <p>๑. บันทึกรายงานสรุปผลการดำเนินงาน</p> <p>๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่</p> <p>๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ</p> | |
| <p>ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล</p> <p>พรเทพ แสงสุข</p> <p>(นายพรเทพ แสงสุข)</p> <p>ตำแหน่ง นิติกร</p> <p>วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p> | <p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>ภัทรวรรณ แป้งอ่อน</p> <p>(นางสาวภัทรวรรณ แป้งอ่อน)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ</p> <p>วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>กนกวรรณ ศรีสุขใส</p> <p>(นางสาวกนกวรรณ ศรีสุขใส)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์</p> <p>วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p> | |

