

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกระบี่
ตามประกาศโรงพยาบาลกระบี่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลกระบี่	
<p>ชื่อหน่วยงาน : งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกระบี่</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๖</p> <p>หัวข้อ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลกระบี่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน</p> <p>๑. บันทึกรายงานสรุปผลการดำเนินงาน</p> <p>๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่</p> <p>๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ</p>	
ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล พรเทพ แสงสุข (นายพรเทพ แสงสุข) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง ภัทรวรรณ แป้งอ่อน (นางสาวภัทรวรรณ แป้งอ่อน) ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ กนกวรรณ ศรีสุขใส (นางสาวกนกวรรณ ศรีสุขใส) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกระบี่ โทร. ๑๐๔๘

ที่ กบ.๐๐๓๓.๒๐๑/๗๗๒ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่

๑. ต้นเรื่อง

ด้วย โรงพยาบาลกระบี่ ได้ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ มีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมโดยเฉพาะการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โรงพยาบาลกระบี่จึงได้ดำเนินการสรุปเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลกระบี่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)

๓. ข้อพิจารณา

พิจารณาแล้วเห็นควรนำเสนอสรุปเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลกระบี่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกระบี่

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นำสรุปเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกระบี่ต่อไป

พรเทพ แสงสุข
(พรเทพ แสงสุข)

นิติกร

ลงนาม/อนุญาต

(นายสุรตน์ ตันติทวีวรกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
โรงพยาบาลกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
รอบ ๖ เดือน

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลกระบี่ให้ผู้บริหารทราบ และเพื่อประกอบรายงานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ 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. จุฑารับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
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 ๒๕๖๕ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖ ของโรงพยาบาลกระบี่ รายละเอียด ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

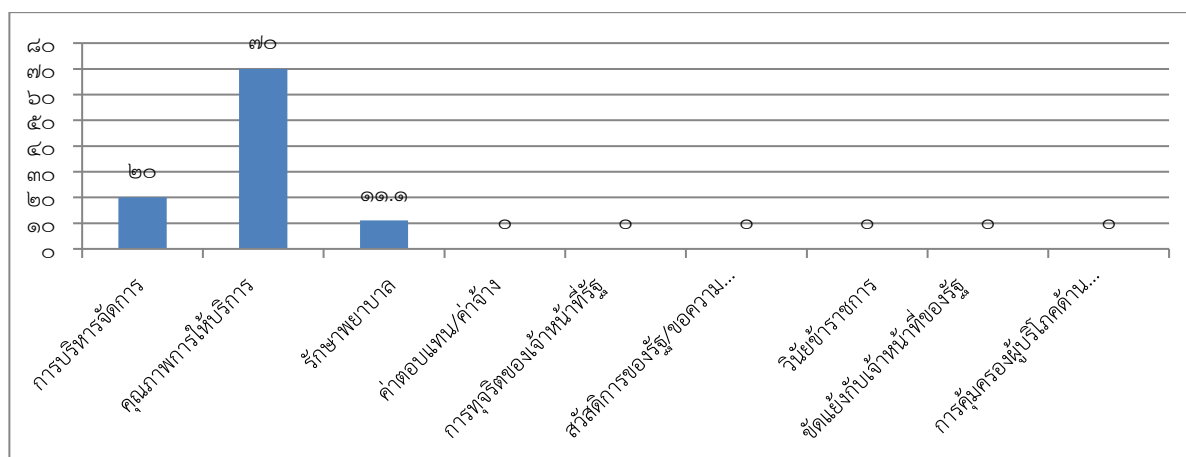
ตารางที่ ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามประเภทการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖)

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 ๒๕๖๕ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖)



๒. จำแนกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน

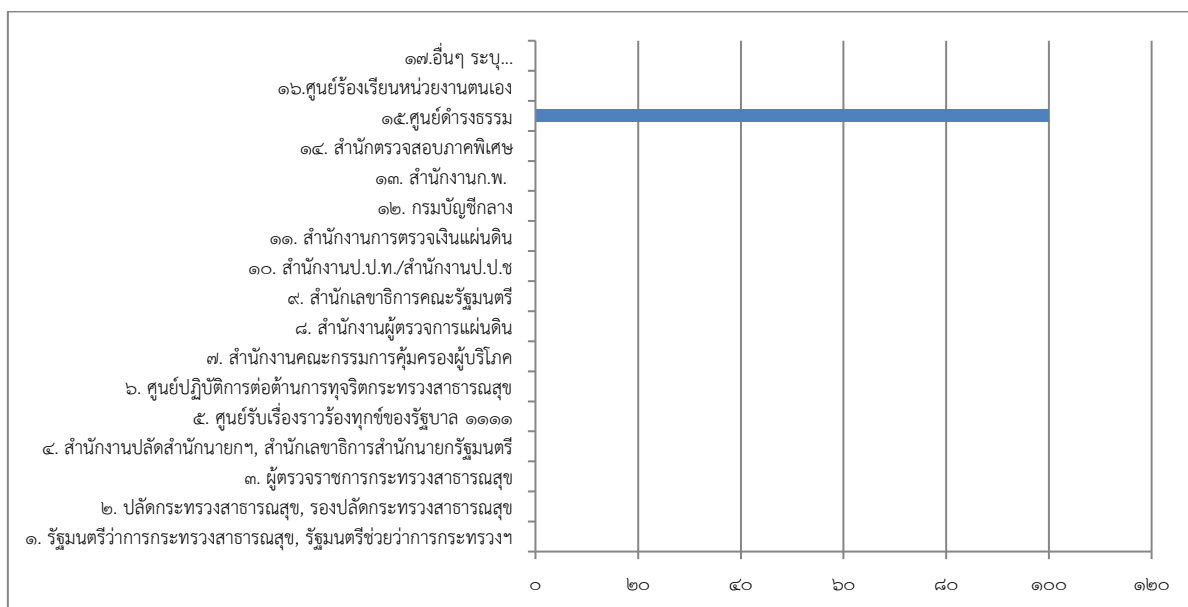
ตารางที่ ๒ ร้อยละของช่องทางการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง มีนาคม ๒๕๖๖)

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 ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖) จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ ร้อยละของช่องทางร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖)



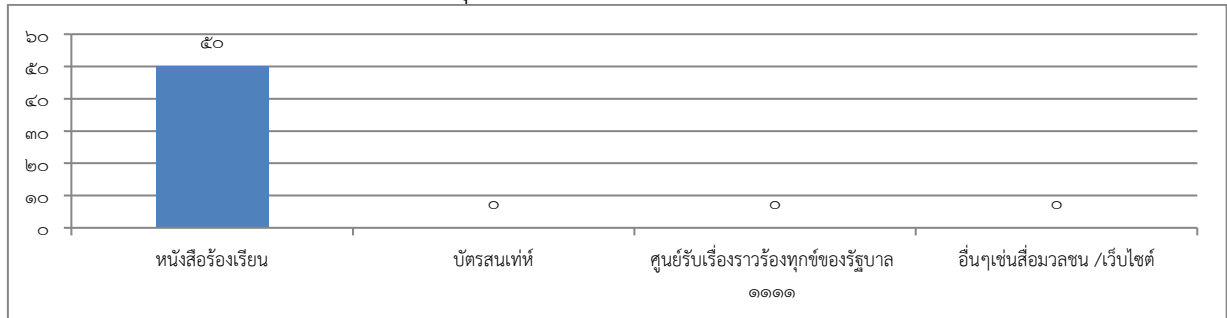
๒.๒ ประเภทหนังสือร้องเรียน

ตารางที่ ๓ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามประเภทหนังสือร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖)

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 ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖) ที่ได้รับจำนวน ๙ เรื่อง เป็นหนังสือประเภทหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเภทของหนังสือ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖)



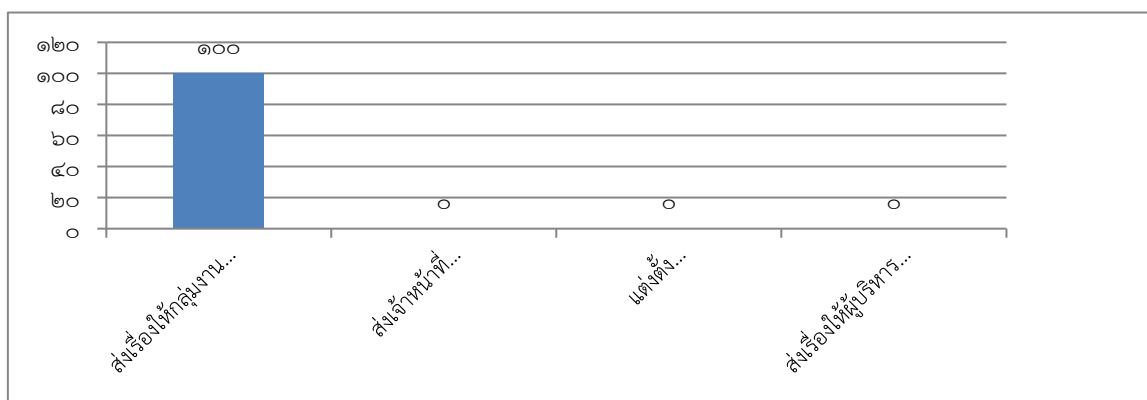
๒.๓ วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๔ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามวิธีการดำเนินการปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖)

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

จากตาราง พบว่า วิธีการดำเนินการของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖) โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอน วิเคราะห์และเสนอความเห็นข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่ พิจารณาสั่งการและส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ทราบ ทั้งหมด ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามวิธีการดำเนินการปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖)



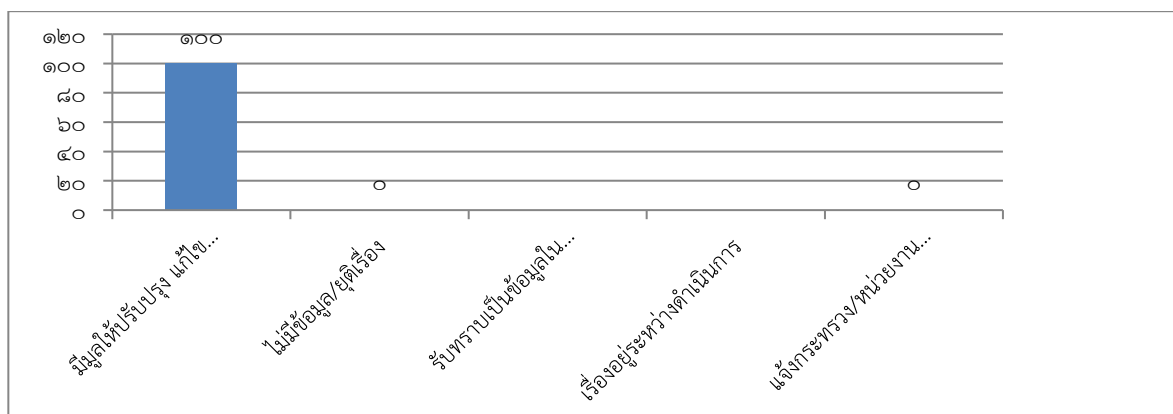
๒.๔ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๕ ร้อยละของผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖)

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 ๒๕๖๕ ที่มากที่สุด คือ การส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล
การดำเนินการให้ผู้บริหารทราบแล้ว ผู้บริหารได้สั่งการให้ยุติเรื่องและให้ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบมีข้อมูลให้
ปรับปรุง แก้ไขและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ ร้อยละของผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖)



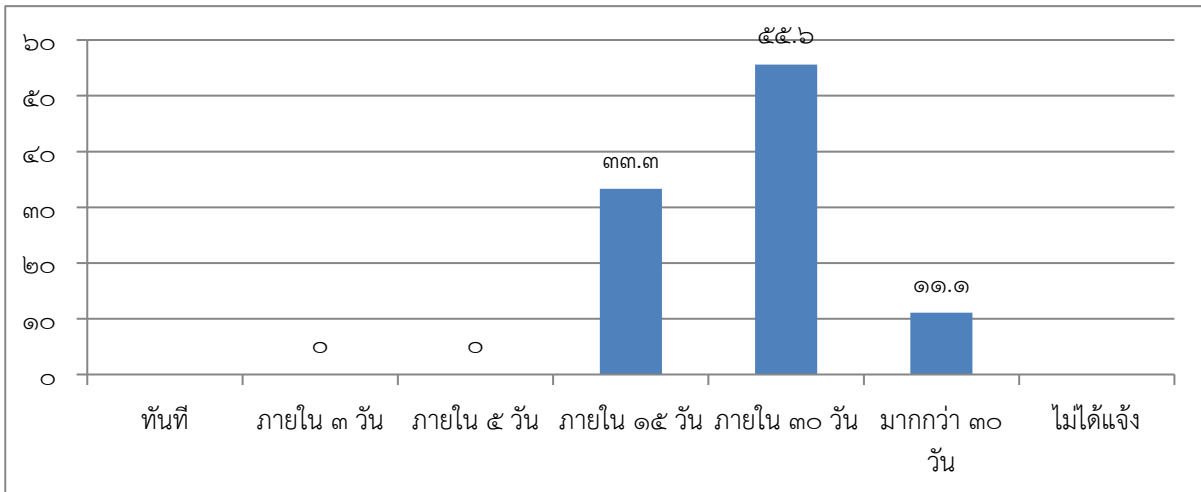
๒.๕ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ตารางที่ ๖ ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียน
ทราบของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖)

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 ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖) เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนเสร็จแล้ว ต้องมีการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ระยะเวลาที่มีการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากที่สุด คือ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน

แผนภูมิที่ ๖ ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงมีนาคม ๒๕๖๖)



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. ขอให้กลุ่มงานในโรงพยาบาลกระป๋องให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการสื่อสารกับประชาชนที่มารับบริการด้วย ความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา รวมทั้งอธิบายวิธีการหรือแนวทางการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องและเหมาะสมตามหลักการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยที่มารับการรักษา ตลอดจนญาติของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการรักษาพยาบาล กรณีที่มีปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อน ขอให้ผู้บริหารหรือผู้ได้รับมอบหมายจัดทีมช่วยเหลือในการชี้แจงทำความเข้าใจโดยทันที เพื่อป้องกันการร้องเรียนในช่องทางอื่นๆ
