

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
โรงพยาบาลกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
รอบ ๑๒ เดือน

คำนำ

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

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลกระบี่

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...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน 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/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ 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 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๑.๔.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามาหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง 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 ๔๑๖๖๑๖ ติดต่อในเวลาราชการ

๓. จุ้รรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๔. ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลกระบี่ <http://hospital.moph.go.th/phangnga/main.html>

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 (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง มีนาคม ๒๕๖๗) ของโรงพยาบาลกระบี่ รายละเอียดดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

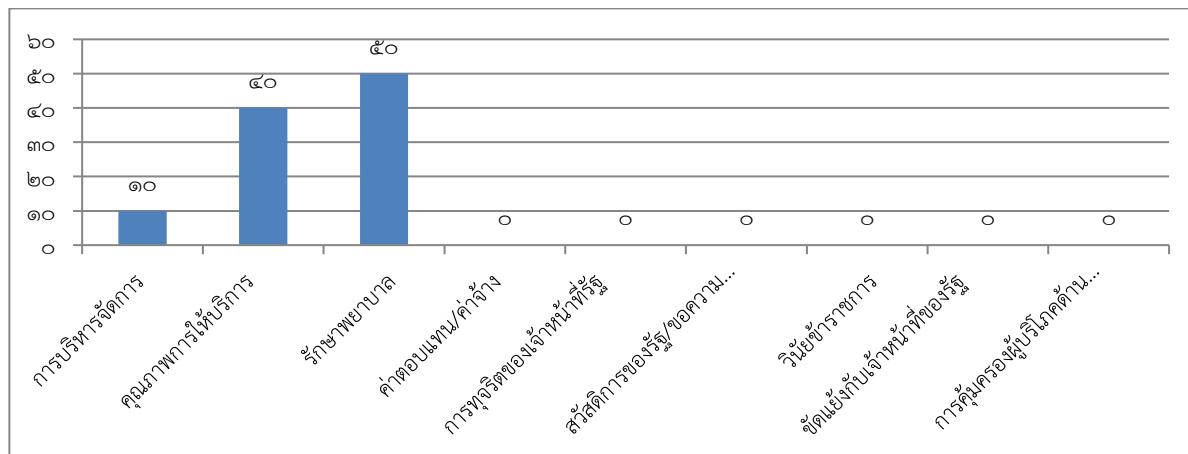
ตารางที่ ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามประเภทการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗)

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. การบริหารจัดการ		
๑.๑ การบริหารงานทั่วไป	-	-
๑.๒ การบริหารงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง, ล็อกสเปก)	๑	๑๐
๑.๓ การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน)	-	-
๒. คุณภาพการให้บริการ		
๒.๑ ระบบการให้บริการ	๒	๒๐
๒.๒ พฤติกรรมการบริการ	๒	๒๐
๒.๓ ค่าเช่า	-	-
๒.๔ ระบบการส่งต่อ	-	-
๓. รักษาพยาบาล (ม.๔๑)	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 ด้านการบริหารงานพัสดุ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ด้านระบบการให้บริการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ด้านรักษาพยาบาล จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐

แผนภูมิที่ ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามประเภทการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗)



๒. จำแนกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน

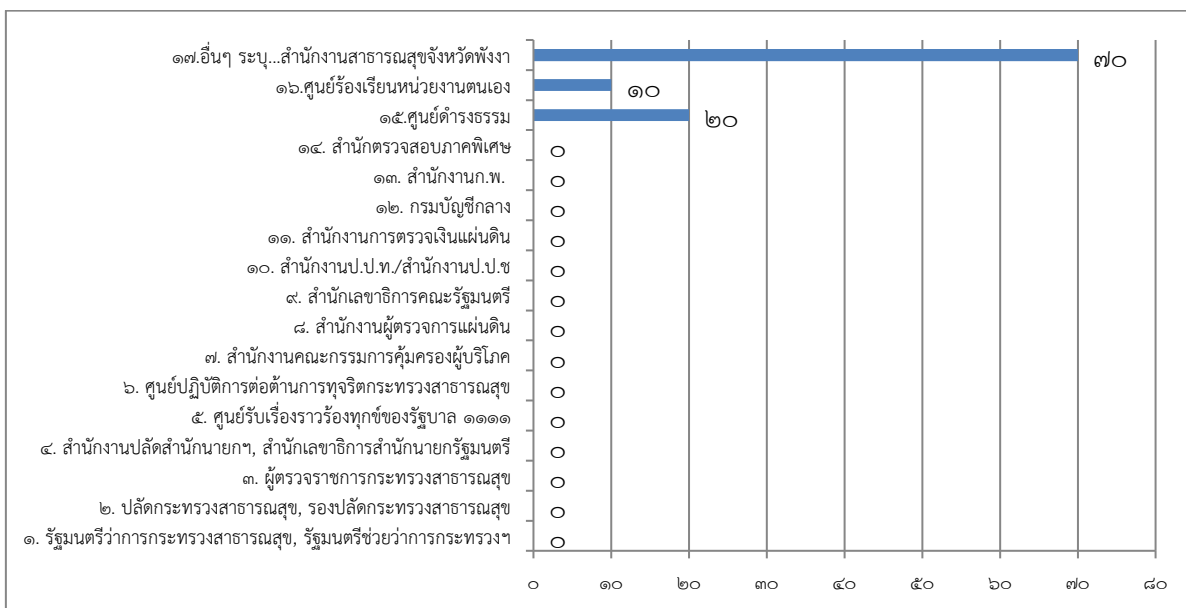
ตารางที่ ๒ ร้อยละของช่องทางการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗)

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.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฯ	๒	๒๐
๑๖.	ศูนย์ร้องเรียนหน่วยงานตนเอง	๑	๑๐
๑๗.	อื่นๆ ระบุ...สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่....	๗	๗๐
รวม		๑๐	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ช่องทางที่ผู้รับบริการส่งหนังสือเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฯ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ศูนย์ร้องเรียนหน่วยงานตนเอง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐

แผนภูมิที่ ๒ ร้อยละของช่องทางร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗)



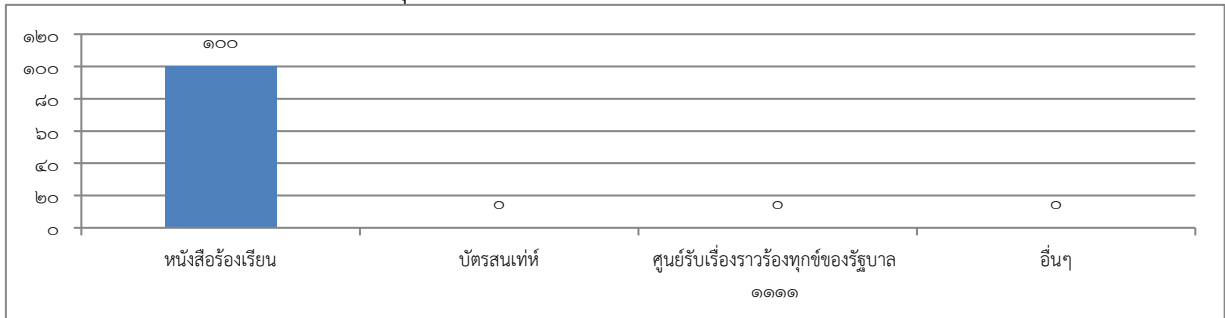
๒.๒ ประเภทหนังสือร้องเรียน

ตารางที่ ๓ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามประเภทหนังสือร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗)

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

จากตาราง พบว่า ประเภทของหนังสือร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ได้รับจำนวน ๑๐ เรื่อง เป็นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามประเภทของหนังสือ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗)



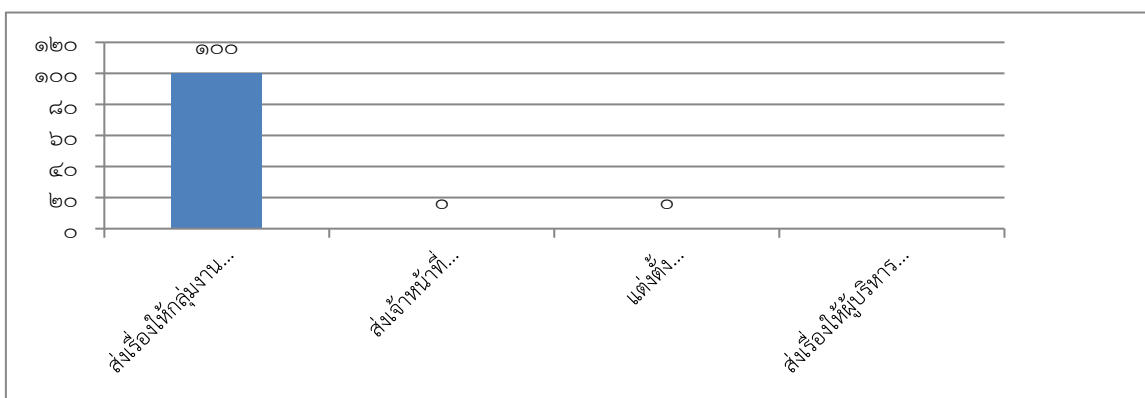
๒.๓ วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๔ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามวิธีการดำเนินการปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับที่	วิธีดำเนินการ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและรายงาน	๑๐	๑๐๐
๒.	ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	-	-
๓.	แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	-	-
๔.	ส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล	-	-
รวม		๑๐	๑๐๐

จากตาราง พบว่า วิธีการดำเนินการของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอน วิเคราะห์และเสนอความเห็นข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้อำนวยการพยาบาลกระบี่ พิจารณาสั่งการและส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ทราบ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามวิธีการดำเนินการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗)

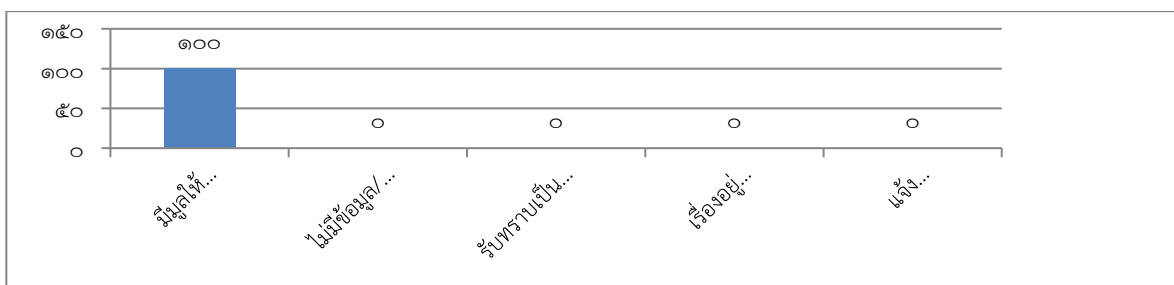


๒.๔ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๕ ร้อยละของผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับ	ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๑.	มีมูลให้ปรับปรุง แก้ไข ว่ากล่าว ตักเตือน/ยุติเรื่อง/ แจ้งให้ผู้ร้องรับทราบ	๘	๘๐
๒.	ไม่มีข้อมูล/ยุติเรื่อง	-	-
๓.	รับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง	-	-
๔.	เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ	๒	๒๐
รวม		๑๐	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ผลจากการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ มากที่สุด คือ การส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการ
ดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ ผู้บริหารได้สั่งการให้ยุติเรื่องและมีข้อมูลให้ปรับปรุง แก้ไขและแจ้งให้ผู้ร้องเรียน
ทราบ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐ และเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐
แผนภูมิที่ ๕ ร้อยละของผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗)



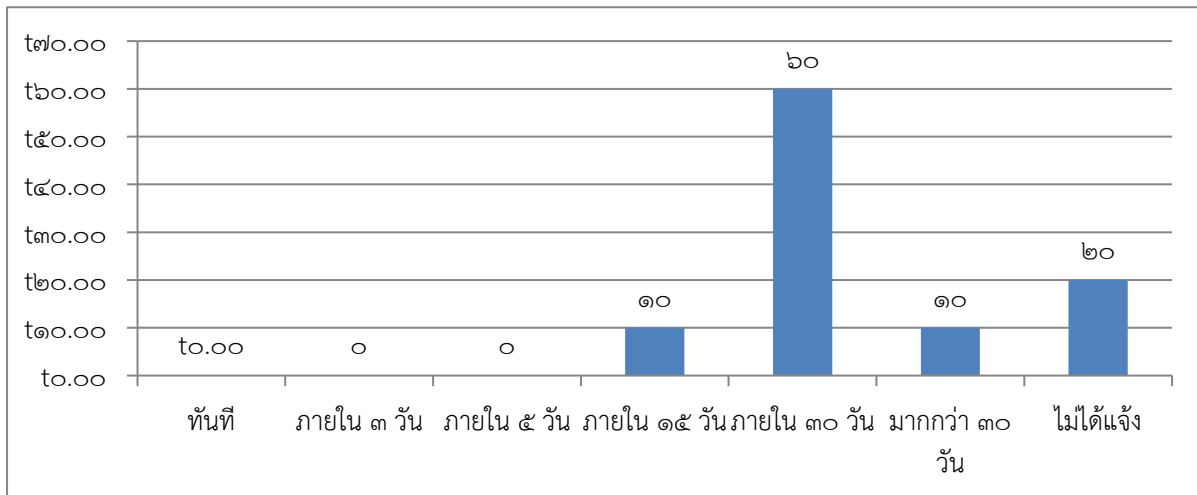
๒.๕ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ตารางที่ ๖ ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียน
ทราบของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗)

ลำดับที่	ระยะเวลาการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๑.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบทันที	-	-
๒.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน	-	-
๓.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วัน	-	-
๔.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน	๑	๑๐
๕.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน	๖	๖๐
๖.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๓๐ วัน	๑	๑๐
๗.	ไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)	๒	๒๐
รวม		๑๐	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนเสร็จแล้ว ต้องมีการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ระยะเวลาที่มีการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากที่สุด คือ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน

แผนภูมิที่ ๖ ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบของปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง กันยายน ๒๕๖๗)



บทที่ ๔ สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน

๑. บทสรุป

เมื่อโรงพยาบาลกระบี่ที่ได้รับหนังสือร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด ๕ เรื่อง โดยร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมฯ เป็นหนังสือประเภทหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมด ประเด็นที่มีการร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นประเด็นการบริหารงานบุคคล ระบบการให้บริการ พฤติกรรมบริการ และการรักษาพยาบาล โรงพยาบาลกระบี่ได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน คือ เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนและได้เสนอเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ และส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องทราบพร้อมตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมว่ากล่าวกำชับ ตักเตือนตามที่ถูกร้องเรียน และรายงานผู้บริหารทราบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการตามที่ร้องเรียน

๒. ปัญหาอุปสรรค

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ไม่พบปัญหาอุปสรรคใด ๆ

๓. ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

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

๕. พัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้เชื่อมโยงกลุ่มงานที่รับผิดชอบ

๖. ขอให้กลุ่มงานในโรงพยาบาลกระบี่ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการสื่อสารกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วย ความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา รวมทั้งอธิบายวิธีการหรือแนวทางการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องและเหมาะสมตามหลักการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยที่มารับการรักษา ตลอดจนญาติของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการรักษาพยาบาล กรณีที่มีปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อน ขอให้ผู้บริหารหรือผู้ได้รับมอบหมายจัดทีมช่วยเหลือในการชี้แจงทำความเข้าใจโดยทันที เพื่อป้องกันการร้องเรียนในช่องทางอื่นๆ
