



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพล ๒๑๕ ถนนมิตรภาพ อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๒๐

ที่ ขก ๐๐๓๓.๓๑๐.๑.๕/ ๒๓

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพล

ด้วยคณะกรรมการกลุ่มร้องเรียน ได้ดำเนินการสรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน จากการให้บริการในช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗ เสร็จเรียบร้อยตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบอนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยบริการ

(นางเสาวนีย์ สมณะ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต

(นายประวีร์ คำศรีสุข)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพล ๒๑๕ ถนนมิตรภาพ อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๒๐

ที่ ขก ๐๐๓๓.๓๑๐.๑.๕/ ๒๔

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน รอบ ๖ เดือน

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพล

ด้วยคณะกรรมการกลุ่มร้องเรียน ได้ดำเนินการสรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายในหน่วยงาน จากการให้บริการในช่วงเดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗ เพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้ ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเป็นการกำหนดมาตรการกลไก ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพล ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment:ITA) รายละเอียดตามรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน โรงพยาบาลพล รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗) ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ที่แนบมาด้วยพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน โรงพยาบาลพล และคณะกรรมการกลุ่มร้องเรียน นำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียนเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลพล ต่อไป

(นางเสาวนีย์ สมณะ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต

(นายประวีร์ คำศรีสุข)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพล

รายงานผลการดำเนินงาน
การจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน โรงพยาบาลพล
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖- มีนาคม ๒๕๖๗) งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามที่คณะกรรมการกลุ่มร้องเรียน มีนโยบายความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข เพื่อดำเนินการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ร้องเรียนแก่ประชาชน ตลอดจนการพัฒนาธรรมาภิบาลของหน่วยงานนั้น

การดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียนนับเป็นอีกภารกิจตามคำสั่งดังกล่าว ที่ต้องดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาธรรมาภิบาลในหน่วยงาน ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบและการกำกับดูแลของกลุ่มกฎหมายโรงพยาบาล และในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้มีการปรับปรุงมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติการฯ โดยเฉพาะการสรุปประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนฯ รวมทั้งปัญหาอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียนของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี (Good Governance) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์

- เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานร้องทุกข์ร้องเรียน รวมทั้งประสิทธิภาพในการจัดการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชนในหน่วยงานฯ
- วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการดำเนินงาน และการบริหารจัดการศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของโรงพยาบาลพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

ผลการดำเนินงาน

การดำเนินงานของศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลพล ในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) ได้มีการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ผ่านศูนย์ฯ จำนวนรวม ๑๐ เรื่อง

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนพบว่า มีการร้องเรียนด้านการให้บริการ ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ เรื่องงานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐

ส่วนผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ที่สามารถดำเนินงานจนยุติเรื่องได้มีจำนวนทั้งหมด ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ดังรายละเอียดตามตารางประเภทเรื่องร้องเรียนและผลดำเนินงานยุติเรื่องร้องเรียน

ตารางประเภทการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ	แล้วเสร็จ	ร้อยละ
๑. ด้านการให้บริการ	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐
๒. ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค	๐	๐	๐	๑๐๐
รวม	๑๐	๑๐๐	๑๐	๑๐๐

วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

เรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗) ไตรมาสที่ ๒ ที่พบว่า มากที่สุดคือการร้องเรียนการปฏิบัติงาน จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐ สามารถดำเนินการจนยุติเรื่องได้ร้อยละ ๑๐๐ ทั้งหมด และเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ไตรมาสที่ ๔) ที่มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒๑ เรื่อง เป็นเรื่องด้านการให้บริการ จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๓ ด้านพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๗ และสามารถดำเนินการยุติเรื่องได้ร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งเห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในช่วงไตรมาสที่ ๑-๒ มีเรื่องร้องเรียนน้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๒ เนื่องจากการรวบรวมรายงานจำนวน ๒ ไตรมาส แต่อย่างไรก็ตามในการจัดการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนจนยุติเรื่องเรียนจนยุติเรื่องได้ใกล้เคียงกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนา

๑. ระบบและช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของหน่วยงานยังเข้าถึงยาก โดยเฉพาะในระบบเว็บไซต์หรืออีเมลของหน่วยงาน เนื่องจากระบบขัดข้อง และมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง Server ของหน่วยงาน ทำให้ระบบเดิมไม่ตอบสนองการเข้าถึงของผู้มีส่วนได้เสีย

แนวทางพัฒนาฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์บทบาท ภารกิจของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียในระบบบริการสาธารณสุขได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน และเพื่อการแสดงออกถึงความพร้อมรับผิดชอบของหน่วยงานและบุคลากร ตามหลักคุณธรรมและความโปร่งใส และการอำนวยความสะดวกตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ นอกจากนั้นต้องปรับปรุงช่องทางการเข้าถึง โดยอาศัยเทคโนโลยีที่สะดวกและเข้าถึงง่าย เช่น ปรับปรุงเว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ ไลน์ หรือ แอปพลิเคชันต่าง ๆ เป็นต้น เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน บางส่วนไม่เข้ามาในระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานฯ เนื่องจากการรับส่งหนังสือ หรือการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของกลุ่มงานต่าง ๆ คิดว่าจะดำเนินการเอง จึงไม่สามารถติดตาม สรุปผล และประเมินผลการดำเนินงานจัดการเรื่องได้ตามคู่มือ หรือ มาตรฐานการดำเนินงาน ร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้ครบถ้วน

แนวทางแก้ไข มีระบบการประสานการดำเนินงานและการกำกับติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่สามารถสื่อสาร สร้างความเข้าใจและความร่วมมือกันของกลุ่มงานต่าง ๆ กับศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนหน่วยงานฯ ที่เป็นระบบ

๒. การตอบสนองผู้เกี่ยวข้องยังช้า ไม่ทันเวลา โดยเฉพาะเรื่องเร่งด่วนต่าง ๆ เนื่องจากภาระงานของศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ไม่สามารถดำเนินการได้ทัน หรือไม่สามารติดตามเรื่องจากหน่วยงานในสังกัด ซึ่งอาจเกิดการละเว้นการปฏิบัติในขั้นตอนดังกล่าวได้

แนวทางการปรับปรุงมาตรฐานกระบวนการตอบสนองผู้เกี่ยวข้องเป็นระบบตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องระหว่างดำเนินการดำเนินงาน และหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น โดยกำหนดรายละเอียดกระบวนการปฏิบัติงานปฏิบัติให้ชัดเจนและถูกต้องตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง



(นางเสาวนีย์ สมณะ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ผู้รับรอง



(นายประวีร์ คำศรีสุข)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพล
ผู้เห็นชอบ