



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลพระปกเกล้า โทร. ๑๖๗๗

ที่ จป ๐๐๓๓.๑๐๑.๑๓/ ๘๕

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระปกเกล้า

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้หน่วยงานมีการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ข้อ MOIT ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค เสนอแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน นั้น

งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการประสานไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนให้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค แนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ทั้งนี้ จากรายงานดังกล่าวพบว่าโรงพยาบาลพระปกเกล้ามีเพียงเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเท่านั้น ไม่มีเรื่องเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ รายละเอียดปรากฏตามแบบรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานฯ บนเว็บไซต์ของหน่วยงานให้สาธารณชนสามารถเข้าตรวจสอบดูได้ เพื่อให้สังคมได้รับรู้ว่าหน่วยงานมีความโปร่งใส และมีระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม

(นายจตุรพิช ชนะสิทธิ์)

หัวหน้างานกฎหมาย

(นางสาวนภัสสรณ์ สิงหา)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระปกเกล้า
เพื่อโปรดทราบ และเห็นควรอนุญาต

✓ ทราบ

✓ อนุญาต

(นางสาวศศิธร ศรีประดิษฐ์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

(นายประสงค์ อธิกิจไพศาล)

รองผู้อำนวยการด้านเศรษฐกิจการคลัง

และหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ย
พิพาทในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระปกเกล้า

สรุปประเภทการร้องเรียน โรงพยาบาลพระปกเกล้า รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2567

รายการ	2566	ปีงบประมาณ 2567												
		ต.ค.-66	พ.ย.-66	ธ.ค.-66	ม.ค.-67	ก.พ.-67	มี.ค.-67	เม.ย.-67	พ.ค.-67	มิ.ย.-67	ก.ค.-67	ส.ค.-67	ก.ย.-67	รวม
1. ระบบบริการ	66	7	9	5	5	5	5	19	7	8	9	6		85
1.1 การรักษาพยาบาล	25	1	2	1	1	1	2		2	1	2			13
1.2 หน่วยสนับสนุน	2						1	4						5
1.3 ด้านยา	3			1	1									2
1.4 ด้านเอกสาร	1			1	1	1		1						4
1.5 รอนาน	15		4	2		1		6	2	3	1	5		24
1.6 การอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา/บริการ	15	6	3		2	2	2	8	3	4	6	1		37
2. พฤติกรรมบริการ	67	11	7	5	6	3	5	10	5	10	9	5	0	76
2.1 แพทย์	6	4			1	1	1	1		2	3			13
2.2 บุคลากรทางการพยาบาล	54	3	7	3	4	2	1	4	4	6	3	4		41
2.3 หน่วยสนับสนุนอื่นๆ	7	4		2	1		3	5	1	2	3	1		22
3. ทุจริต	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
4. บริหารทั่วไป	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
4.1 เครื่องมือ/อุปกรณ์	0													
4.2 สถานที่	7										1			
4.3 ด้านสิ่งแวดล้อม	2													
4.4 ด้านระบบทรัพยากรบุคคล	0													
5. สิทธิ/สวัสดิการ	10	2			2	3	1	1		1	0			10
6. พรบ.สื่อสังคมออนไลน์	0										0			
7. อื่นๆ	3		1		1					5	0	3		10
รวม	154	20	17	10	14	11								181

สรุปช่องทางการร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระปกเกล้า
รอบ 12 เดือน ปีงบประมาณ 2567

ช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียน	ต.ค 66	พ.ย 66	ธ.ค 66	ม.ค 67	ก.พ 67	มี.ค 67	เม.ย 67	พ.ค 67	มิ.ย 67	ก.ค 67	ส.ค 67	ก.ย 67	รวม
1.ร้องด้วยตนเอง	1	2		3	1		1	1	1				10
2.ร้องโดยผ่านทาง สสจ.		1							3		3		7
3.ร้องโดยผ่านทาง สปสช. (1330)	2			1	3	2	1	1	1				11
4.ร้องโดยผ่านทางกระทรวง													0
5.ร้องโดยผ่านทางศูนย์ดำรงธรรม													0
5.สื่อ หนังสือพิมพ์ / Facebook									1				1
6.โทรศัพท์	7	2	3	3		1	3	1	3		4		27
7.จดหมาย	2									1			3
8.อื่นๆ QR code	8	10	5	6	7	7	19	9	13	12	7		103
รวม	20	15	8	13	11	10	24	12	22	13	14		162

สรุปผลการดำเนินงาน

1. สามารถตอบสนองเรื่องราวร้องทุกข์ได้ในระยะเวลา 3 วัน (นับจากวันรับเรื่องจนถึงวันที่มีการประชุมหาแนวทางแก้ไข) จำนวน...25/67.....ราย คิดเป็น...37.31 % (≥ 80%)
2. สามารถยุติเรื่องราวร้องทุกข์ได้ในระยะเวลา 30 วัน (นับจากวันที่รับเรื่องจนถึงวันที่ยุติ) จำนวน....5...ราย คิดเป็น...20.83%.... (≥ 80%)
3. สามารถยุติเรื่องได้โดยไม่มีการฟ้องร้องคดี จำนวน.....1..ราย คิดเป็น...50%..... (≥ 80%)

ปัญหาอุปสรรค

1. กลุ่มงานที่เป็นต้นเรื่องร้องเรียนส่งรายงานข้อเท็จจริงเพื่อตอบข้อร้องเรียนล่าช้า
2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ปรับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบงานใหม่

วิธีการแก้ไข

1. กำกับติดตามรายงานข้อเท็จจริงจากกลุ่มงานต้นเรื่อง เพื่อสรุปข้อร้องเรียนและตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด
2. จัดให้มีการนิเทศงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน
3. กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งให้แต่ละกลุ่มงานทราบ