



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลงาว กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานธุรการ โทร. ๐ ๕๔๒๖ ๑๒๕๓ ต่อ ๑๘๘

ที่ ลป.๐๐๓๓.๕.๐๐๑/ ๕๓๐ วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลงาว

ตามที่โรงพยาบาลงาว เป็นหน่วยงานที่มีจัดบริการศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือ ได้รับผลกระทบจากบริการ สุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ไตรมาส ๑-๒ (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) ศูนย์การรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. กรณีขอร้องเรียน แจ้งเบาะแส/ร้องทุกข์/การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยังไม่พบว่ามี การ ร้องเรียนแต่อย่างใด เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และข้อสงสัยในกระบวนการรักษา
๒. กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ยังไม่พบว่ามี การร้องเรียนแต่อย่างใด

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทั้ง ๒ แนวทาง คือ คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน จึงใคร่ขออนุญาตเผยแพร่ปิดประกาศที่บอร์ด ประชาสัมพันธ์ และบนเว็บไซต์โรงพยาบาลงาว [www.ngaohospital.go.th](http://www.ngaohospital.go.th)

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

ส.ว.

(นางภัทราภรณ์ ไชยชนะ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาลงาว

อนุมัติ  ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

ณ

(นางสาวสกาเตือน เนตรทิพย์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลงาว

แบบรายงานข้อร้องเรียนและคดีของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙  
เดือน ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙  
หน่วยงาน โรงพยาบาลงาว จังหวัดลำปาง

เรื่อง	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการเสร็จแล้ว (เรื่องยุติ)	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	อยู่ระหว่างไกล่เกลี่ย	รวม
๑.การบริการ/ขอความช่วยเหลือ	-	-	-	-	-	-
๒.การบริหารทรัพยากรบุคคล	-	-	-	-	-	-
๓.การพัสดุ/การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-
๔.วินัยไม่ร้ายแรง	-	-	-	-	-	-
๕.เจ้าหน้าที่กระทำละเมิด	-	-	-	-	-	-
๖.การสาธารณสุข/เหตุรำคาญ	-	-	-	-	-	-
๗.คดีทางการแพทย์	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ : .....

ลงชื่อ.....<sup>SK</sup>..... ผู้ให้ข้อมูล  
(นางภัทราภรณ์ ไชยชนะ)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
วันที่ ๑๗ มี.ค. ๒๕๖๙

## สรุปข้อร้องเรียนเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

## สรุปข้อร้องเรียนเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

## สรุปข้อร้องเรียนเดือน ธันวาคม ๒๕๖๘

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

## สรุปข้อร้องเรียนเดือน มกราคม ๒๕๖๙

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

## สรุปข้อร้องเรียนเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

## สรุปข้อร้องเรียนเดือน มีนาคม ๒๕๖๙

ข้อร้องเรียน	หน่วยงาน	การดำเนินการแก้ไข
ไม่มีข้อร้องเรียน	-	-

รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน  
และรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

## หลักการและเหตุผล

ตามที่โรงพยาบาลงาว เป็นหน่วยงานที่มีจัดบริการศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป และเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือ ได้รับผลกระทบจาก บริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการด้านการ ป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้ง เบาะแส/เรื่อง ร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว ๒ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลงาว และ ๒) เว็บไซต์ “ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่อง ทุจริตโรงพยาบาลงาว” <http://www.ngaohospital.go.th> โดยให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำ ร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปรสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจาก บุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ ลุล่วงไป” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริต กระทรวง สาธารณสุข สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุขอีกเช่นกัน

## เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก ศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษา ขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการ เพื่อเสนอเรื่อง ให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่คุณขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลลาว โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๖๑๒๕๓ ต่อ ๑๑๘-๒๐

**สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์**

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ไตรมาส ๑ (ตัดยอด ณ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๙) ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงพยาบาลลาว มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. กรณีข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแส/ร้องทุกข์/การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยังไม่พบว่ามีกรร้องเรียนแต่อย่างใด เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ และข้อสงสัยกระบวนการรักษาพยาบาล

๒. กรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ยังไม่พบว่ามีกรร้องเรียนแต่อย่างใด

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ไม่พบการร้องทุกข์กรณีกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลาว

**ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน**

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนจากการร้องเรียนผ่านโซเชียล ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่าง เป็นระบบ

ด้วยปัจจุบัน ประชาชนได้ดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางช่องทางสื่อโซเชียลกันมากขึ้น จึงต้องกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

(ลงชื่อ)..... ผู้รายงาน

(นางภัทราภรณ์ ไชยชนะ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ