



## บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลแพร่
เลขที่ ๒๖๒๓๒
วันที่ ๑๒ ก.ย. ๒๕๖๖
ภาค ๑๑.๐๑ น.

ส่วนราชการ งานนิติการ โทร. ๐ ๕๕๕๓ ๓๕๐๐ ต่อ ๘๘๑๒

ที่ พร ๐๐๓๓.๒.๒๑๙.๑/ ๒๕๐

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานและขอความเห็นชอบเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร่

ตามที่ งานนิติการและกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน ได้รับมอบหมายภารกิจให้มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน ติดตาม และจัดการแก้ปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของโรงพยาบาลแพร่ ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือชุมนุมร้องเรียนต่อผู้บริหาร ด้วยสันติวิธี และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นระยะ นั้น

ในการนี้ งานนิติการและกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน จึงขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ เม.ย. - ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๖) และเพื่อใช้แสดงหลักฐานตามตัวชี้วัดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA) จึงขอนำเรียนเพื่อทราบ และขออนุญาตเผยแพร่สรุปรายงานผลการดำเนินการฯ ในเว็บไซต์หน่วยงาน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาต

(นางสาวกรรณิการ์ ชุมศรี)

นิติกร

นายวิชิน

(นายวิชิน โชติปฏิเวชกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร่

๑๕ ก.ย. ๒๕๖๖



โรงพยาบาลแพร์  
Phrae Hospital

## สรุปผลการดำเนินงาน

บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความเห็น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โรงพยาบาลแพร์

( ๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ )

โดย งานนิติการ/กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลแพร์

# คำนำ

กระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานในสังกัด กำหนด มาตรการหรือแนวทาง การป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและ หน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้าง ธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ได้จัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจัดตั้งโดยเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๖ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไข ปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยให้ยึดหลักความโปร่งใส และตรวจสอบได้ เป็นสำคัญ

งานนิติการ และกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน จึงได้สรุปผลการ ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖ ซึ่งได้มีการบริหารจัดการ ภายใต้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) ของกระทรวงสาธารณสุข

งานนิติการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

๑๐ กันยายน ๒๕๖๖

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์	๑
ประเภทของเรื่องร้องทุกข์	๒
การดำเนินงาน	๒
สรุปผล – ปัญหาอุปสรรค	๒
แนวทางแก้ไข	๓

**สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖  
โรงพยาบาลแพร์  
( ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ )**

**โดยงานนิติการและกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลแพร์**

งานนิติการและกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลแพร์ ได้รับมอบหมายภารกิจจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์ ให้มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน ติดตาม และจัดการแก้ปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของโรงพยาบาลแพร์ ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ อำนาจความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือชุมนุมร้องเรียนต่อผู้บริหารด้วยสันติวิธี และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นระยะ ทั้งนี้ งานนิติการและกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน ขอสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ( ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ) ดังนี้

๑. **ช่องทางที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น** ในส่วนที่ดำเนินการเอง หรือช่องทางอื่นๆ ส่งให้ดำเนินการ มีดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน <a href="http://www.phraehospital.go.th/stopcorruption/">http://www.phraehospital.go.th/stopcorruption/</a>	๐	๐
๒	สายตรงผู้บริหาร/ร้องเรียนบริการ <a href="http://www.phraehospital.go.th/ph๑๑/index.php?pg=hotline">http://www.phraehospital.go.th/ph๑๑/index.php?pg=hotline</a>	๑	๗.๑๔
๓	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น	๕	๗๑.๔๓
๔	ทางไปรษณีย์	๑	๗.๑๔
๕	โทรศัพท์ ๐๕๔๕๓๓๕๐๐	๑	๗.๑๔
๖	งานนิติการ	๐	๐
๗	หน่วยงานอื่นๆ	๑	๗.๑๔
<b>รวม</b>		<b>๙</b>	<b>๑๐๐</b>

พบว่า ประชาชนหรือผู้ร้องเรียน ส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางสายตรงผู้บริหาร มากที่สุด จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓

## ๒. ประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับ	ประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๒	การวินิจฉัย การรักษา	๖	๔๒.๘๖
๓	พฤติกรรมบริการ คำพูดและกริยาที่ไม่เหมาะสม	๓	๒๑.๔๓
๔	การสื่อสาร	๐	๐
๕	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร, ค่าเช่า	๔	๒๘.๕๗
๖	ลำดับคิว	๐	๐
๗	ชื่นชม,แนะนำ,ขอบคุณ	๑	๗.๑๔
รวม		๑๔	๑๐๐

พบว่า ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด คือ เรื่องการวินิจฉัย การรักษา จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมา คือ เรื่อง ไม่ได้รับความสะดวก ค่าเช่า จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ ตามลำดับ

## ๓. สรุปผลการดำเนินงาน

การดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ( ๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ) โดยงานนิติการและกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลแพร์ พบว่า สามารถยุติข้อร้องเรียนได้หมดทุกเรื่อง

## ๔. ปัญหาอุปสรรค

๑. ระยะเวลาในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไม่ชัดเจน
๒. ยังไม่มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการที่ชัดเจน
๓. ปัจจุบันพบว่าประชาชนได้ใช้พื้นที่ Socia Media หรือสื่อต่างๆ เพื่อแสดงความคิดเห็น และร้องเรียนมากยิ่งขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างทั่วถึง และไม่สามารถยุติเรื่องได้ในเวลาอันสมควร
๔. การจัดการข้อร้องเรียนโดยการไกล่เกลี่ยในจุดเกิดเหตุทันที เพื่อยับยั้งไม่ให้เกิดความร้ายแรง ยังไม่มีผู้รับผิดชอบในทางปฏิบัติชัดเจน

## ๕. แนวทางแก้ไข

๑.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนควรแจ้งให้ หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบ เจรจา ใกล้เคียง หรือให้ข้อมูล เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๑.๒ ควรมีการประชุมวางแผนการดำเนินงานอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง เพื่อปรับปรุง ทบทวนระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.๓ มีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนในทุกๆช่องทาง เพื่อให้ทันต่อยุคสมัยและ เหตุการณ์ และติดตามการแก้ไขจัดการข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ



## บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลแพร์
เลขที่ ๒๑๒๙๓
วันที่ ๑๒ ก.ย. ๒๕๖๖
เวลา ๑๑.๐๖ น.

ส่วนราชการ งานนิติกร โทร ๐ ๕๔๓ ๓๕๐๐ ต่อ ๘๘๑๒

ที่ พร ๐๐๓๒.๒๒๑๙.๑/๒๕๑ วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (รอบ ๑๒ เดือน)  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์

ตามที่ได้มีคำสั่งโรงพยาบาลแพร์ ที่ ๐๓๗/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๓ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่  
ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนประพฤติมิชอบ นั้น

ในการนี้ งานนิติกรขอสรุปผลรายงานการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนประพฤติมิชอบ  
ในประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ปรากฏว่าไม่มี  
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบแต่อย่างใด จึงขอรายงานข้อมูลดังกล่าว และขออนุญาต  
เผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวกรรณิการ์ ชุมศรี)  
นิติกร

- ทน.วิชิน

(นายวิชิน โชติปฏิเวชกุล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์  
๑๔ ก.ย. ๒๕๖๖



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแพร่  
ตามประกาศโรงพยาบาลแพร่  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแพร่ พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแพร่

ชื่อหน่วยงาน : งานนิติการ .....

วัน/เดือน/ปี : .....

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ .....

วันเริ่มต้นเผยแพร่ : .....

วันสิ้นสุดเผยแพร่ : 30 กันยายน 2566 .....

รายละเอียดข้อมูล : (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

.....

.....

.....

ไฟล์ประกอบ : ไฟล์เอกสาร ไฟล์รูปภาพ ไฟล์บีบอัด จำนวนไฟล์.....<sup>1</sup>.....ไฟล์

Link ภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(.....นางสาวกรรณิการ์ ชุมศรี.....)

ตำแหน่ง นิติการ .....

วันที่ ๑๕ เดือน กันยายน พ.ศ. 2566

ผู้อนุมัติรับรอง



(.....นายประเสริฐ ฉลอม.....)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มงาน รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

วันที่ 15 เดือน กันยายน พ.ศ. 2566

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(.....นางสาวกรรณิการ์ ชุมศรี.....)

ตำแหน่ง นิติการ .....

วันที่ 15 เดือน กันยายน พ.ศ. 2566