

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
โรงพยาบาลโคกสำโรง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลโคกสำโรง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี

วัน/เดือน/ปี : ๒๗ มิ.ย. ๒๕๖๒

หัวข้อ : รายงานผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล : ตามรายละเอียดที่แนบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....  
.....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

Tom

(นางสาวเพชรมณี จันทร์งาม)

เจ้าพนักงานพัสดุปฏิบัติงาน

วันที่ ๒๗ มิ.ย. ๒๕๖๒

ผู้อนุมัติรับรอง

ห. น.จ.

(นายชาติชัย มหาเจริญศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรง

วันที่ ๒๗ มิ.ย. ๒๕๖๒

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

.....

(.....)

ตำแหน่ง อ.น. 1๖๖๖ อ.น. 1๐๕

วันที่ ๒๗ มิ.ย. ๒๕๖๒



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โทร.๐-๓๖๖๒ ๔๔๔๒-๗ ต่อ ๕๕๕

ที่ ลป ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๑๔

วันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรง

ตามที่โรงพยาบาลโคกสำโรง ได้จัดให้มีการบริหารความเสี่ยง เพื่อตอบสนองผู้รับบริการและผู้ให้บริการให้มีความปลอดภัย เพื่อให้การบริการความเสี่ยงดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพโรงพยาบาลโคกสำโรง นั้น

บัดนี้ ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินการและรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานโรงพยาบาลโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตเผยแพร่ข้อมูล ขึ้นเว็บไซต์โรงพยาบาลโคกสำโรงต่อไป

(นางปญญา บำรุงศักดิ์)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต

(นายชาติชัย มหาเจริญศิริ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโคกสำโรง

รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ไตรมาสที่ 1 และไตรมาสที่ 2

ความเป็นมา

ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ กำหนดให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานภาครัฐทุกองค์กรต้องจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในหน่วยงานของตนเอง ดังนั้น โรงพยาบาลโคกสำโรง จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ และส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment-ITA) โดยพิจารณาจากผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ และการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และขอกกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม ไม่มีจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องการตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงการแจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมายที่กำหนดไว้

สถิติเรื่องร้องเรียน

ผลการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

๑. มีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒. ไม่มีเรื่องร้องเรียน กรณีจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน แต่อย่างใด

ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง (เรื่อง)				
เรื่อง	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ปัญหาเรื่องเรียน	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนทั่วไป	๑ เรื่อง	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	คณะกรรมการฯ ที่ได้รับการแต่งตั้ง
ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	- ไม่มี -	-	-	-

การวิเคราะห์สาเหตุเรื่องร้องเรียน

จากสถิติข้อร้องเรียนที่ผ่านมา ในไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ปรากฏว่า ไม่มีข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด แต่มีข้อร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑ เรื่อง เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งทางโรงพยาบาลฯ ได้แก้ไขปัญหาให้เป็นตามขั้นตอน/กระบวนการที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบและกฎหมาย โดยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบหาข้อมูลเบื้องต้นก่อน และคณะกรรมการฯ ทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว คณะกรรมการฯ ก็จะรายงานผลต่อผู้บริหารฯ เพื่อพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการต่อไป หรือเพื่อยุติเรื่อง แล้วแต่กรณี

## ปัญหา-อุปสรรค เรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติหน้าที่ราชการ ย่อมจะมีการร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ การร้องเรียนกล่าวหากัน บางครั้งผู้ร้องเรียนไม่กล้าเปิดเผยตัวเอง โดยไม่มีการลงชื่อหรือลงชื่อไม่จริงก็ได้ รวมทั้งไม่มีการให้ข้อมูลอื่น ๆ เช่น เบอร์โทรศัพท์ ที่อยู่ เนื่องจากอาจกลัวผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตัวเอง ซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือผู้บริหารของหน่วยงาน ไม่สามารถสอบถามรายละเอียดเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ในทางกลับกัน บางครั้งก็อาจเป็นการร้องเรียนกล่าวโทษคนอื่นได้โดยง่าย แม้ไม่มีเหตุ ก็จะกลั่นแกล้ง จึงไม่เป็นธรรมต่อผู้ถูกร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้องได้

เมื่อมีการเปิดช่องให้มีการร้องเรียน ก็ควรจะร้องเรียน เพื่อให้มีการตรวจสอบเพื่อหาข้อเท็จจริง ดังนั้นโรงพยาบาลฯ จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใต้อำนาจที่ได้รับตามหนังสือร้องเรียนและดำเนินการผลสุดท้ายก็เพื่อประโยชน์ของทางราชการเท่านั้น กรณีร้องเรียนไม่เป็นเรื่องจริง ก็จะทำให้สูญเสียทรัพยากรด้านต่าง ๆ เช่น งบประมาณ เวลาปฏิบัติราชการ และส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนเสียกำลังใจในการทำงาน อาจทำให้ไม่กล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย

## ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๑. ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งผลการตอบสนองเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เป็นระยะ ๆ
๒. กำชับให้ข้าราชการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัด สร้างความสัมพันธ์ที่ดี มอบหมายให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำพร้อมชี้แจงทำความเข้าใจตามขั้นตอน/กระบวนการ เฉพาะราย
๓. ควรกำหนดมาตรการหรือแนวทางเพื่อป้องกันการทุจริต หรือผลประโยชน์ทับซ้อนเพิ่มเติม ไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติอันจะเป็นการป้องกันการทุจริตตั้งแต่ต้น หรือมีมาตรการขั้นเด็ดขาดให้ผู้กระทำความผิดเกรงกลัวต่อการกระทำความผิดอย่างจริงจัง และเพิ่มมากขึ้น