

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(ไตรมาส ๒ รอบ ๖ เดือน)

๑.ความเป็นมา

ด้วย โรงพยาบาลกำแพงแสน ได้ตั้งศูนย์ร้องเรียนทุจริต เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงแสน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่องร้องเรียนทั่วไปเพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลกำแพงแสน เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ และความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระทรวงสาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย)

๒.ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลกำแพงแสน มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงแสน ดังนี้

๑.โรงพยาบาลกำแพงแสน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามประเมินผล ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้

๒.บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษา ที่ค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลกำแพงแสน

ตารางที่ ๑ ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๔	๐	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	๐	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๔	๑	๑	-	-
มกราคม ๒๕๖๕	๗	๗	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	๐	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๕	๓	-	๓	-

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานของโรงพยาบาลกำแพงแสน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง มีนาคม ๒๕๖๕
พบว่า มีผู้รับบริการร้องเรียนทั้งหมด ๑๑ เรื่อง โดยแบ่งได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. พฤติกรรมบริการของบุคลากร จำนวน ๕ เรื่อง

๒. ระบบการให้บริการ จำนวน ๖ เรื่อง

ซึ่งดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งหมด ๘ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง โดยโรงพยาบาลกำแพงแสนได้จัด
ให้มีมาตรการควบคุมเพื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นแนวทางในการปรับปรุงบุคลากรด้านการให้บริการ
และระบบการให้บริการ เช่น การจัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดีให้แก่บุคลากร การทบทวนระบบบริการของแต่ละ
หน่วยงานและปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ และการจัดทำผังขั้นตอนการบริการ ติดประกาศให้
ผู้รับบริการทราบ ทั้งนี้เพื่อให้โรงพยาบาลกำแพงแสน สามารถสร้างความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงาน
ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ ๒ ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๔	๐	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	๐	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๔	๐	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๕	๐	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	๐	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๕	๐	-	-	-

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาล
กำแพงแสน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง มีนาคม ๒๕๖๕ ที่ผ่านมายังไม่พบข้อร้องเรียน
เรื่องการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลกำแพงแสน มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชน อย่างจริงจัง
และต่อเนื่อง จึงตระหนักดีว่าการสร้างความเข้าใจ โดยการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงขอบเขต
ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จ การระบุหลักฐานที่จำเป็นในการติดต่อ
ขอรับบริการตลอดจนการแสดงผลงานและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะ ทำ
ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ผู้รายงาน

ชัชวาล รุจเตชิตา
ชลัฏ รุจเตชิตา

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
โรงพยาบาลกำแพงแสน
ตามประกาศโรงพยาบาลกำแพงแสน
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลกำแพงแสน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลกำแพงแสน

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงแสน

วันเดือนปี : ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑.บันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๒.บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๓.มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ลงชื่อ.....



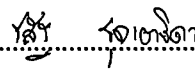
(นางจรัสศรี เกตุบุญลือ)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน

วันที่ ๓๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

ลงชื่อ.....



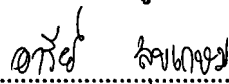
(นายชัชัฐ รุงเดชิตา)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๓๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ลงชื่อ.....



(นางสาวอารีย์ สุขเกษม)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๓๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕