



## บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลแพร์	
เลขรับ	๐๕๖๖
วันที่	๑๘ มี.ค. ๒๕๖๗
เวลา	๑๘.๑๕ น.

ส่วนราชการ งานนิติกร โทร ๐ ๕๕๓ ๓๕๐๐ ต่อ ๘๘๑๒

ที่ พร ๐๐๓๒.๒.๒๑๙.๑/๖๗ วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (รอบ ๖ เดือน)  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗


เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์

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

ในการนี้ งานนิติกรขอสรุปผลรายงานการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนประพฤติมิชอบ  
ในประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๖ - ๑๕ มี.ค. ๖๗) ปรากฏว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน  
เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบแต่อย่างใด จึงขอรายงานข้อมูลดังกล่าว และขออนุญาตเผยแพร่ใน  
เว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

  
(นางสาวกรรณิการ์ ชุมศรี)  
นิติกร

  
(นายวิชิน โชติปฏิเวชกุล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์

๑๘ มี.ค. ๒๕๖๗



## บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลแพร์
เลขรับ ๖๘๕๙
วันที่ ๑๘ มี.ค. ๒๕๖๗
เวลา ๐๘.๕๓ น.

ส่วนราชการ งานนิติการ โทร. ๐ ๕๔๕๓ ๓๕๐๐ ต่อ ๘๘๑๒

ที่ พร ๐๐๓๒.๒.๒๑๙.๑/๖๘

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานและขอความเห็นชอบเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ต.ค. ๖๖ - ๑๕ มี.ค. ๖๗)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์

ตามที่ งานนิติการร่วมกับกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน ได้รับมอบหมายภารกิจให้มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน ติดตาม และจัดการแก้ปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของโรงพยาบาลแพร์ ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือชุมนุมร้องเรียนต่อผู้บริหารด้วยสันติวิธี และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นระยะ นั้น

งานนิติการและกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน ขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ต.ค. ๖๖ - ๑๕ มี.ค. ๖๗) และเพื่อใช้แสดงหลักฐานตามตัวชี้วัดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (ITA) จึงขอ นำเรียนเพื่อทราบ และขออนุญาตเผยแพร่สรุปรายงานผลการดำเนินการฯ ในเว็บไซต์หน่วยงาน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาต

(นางสาวกรรณิการ์ ชุมศรี)

นิติกร

นายวิชิน

(นายวิชิน ไชตปิฎเวชกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์



โรงพยาบาลแพร่  
Phrae Hospital

## สรุปผลการดำเนินงาน

บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความเห็น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ โรงพยาบาลแพร่

รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๒๕๖๖ - ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๗)

โดย งานนิติการ/กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลแพร่

# คำนำ

กระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานในสังกัด กำหนดมาตรการหรือแนวทาง การป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้าง ธรรมภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบได้จัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจัดตั้งโดยเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๖ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยให้ยึดหลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้ เป็นสำคัญ

งานนิติการ และกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน จึงได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗ ซึ่งได้มีการบริหารจัดการภายใต้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และพื้นฐานของหลัก ธรรมภิบาล (Good Governance) ของกระทรวงสาธารณสุข

งานนิติการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

# สารบัญ

---

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

**สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗  
โรงพยาบาลแพร์  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗)**

**โดยงานนิติการและกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลแพร์**

งานนิติการและกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลแพร์ ได้รับมอบหมายภารกิจจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลแพร์ ให้มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน ติดตาม และจัดการแก้ปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของโรงพยาบาลแพร์ ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาพบ หรือข่มขู่ร้องเรียนต่อผู้บริหารด้วยสันติวิธี และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นระยะ ทั้งนี้ งานนิติการและกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน ขอสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗) 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="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfyEBc4UpKjbm๘๗hDlsv๑hFiaBprEROqFyFOTFX-utBDwbP_g/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfyEBc4UpKjbm๘๗hDlsv๑hFiaBprEROqFyFOTFX-utBDwbP_g/viewform</a>	๒๕	๖๘
๓	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น	๐	๐
๔	ทางไปรษณีย์	๐	๐
๕	โทรศัพท์ ๐๕๔๕๓๓๕๐๐	๐	๐
๖	งานนิติการ	๕	๑๓
๗	หน่วยงานอื่นๆ	๗	๑๘
<b>รวม</b>		<b>๓๗</b>	<b>๑๐๐</b>

พบว่า ประชาชนหรือผู้ร้องเรียน ส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางสายตรงผู้บริหาร มากที่สุด จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘

## ๒. ประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับ	ประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	การวินิจฉัย การรักษา	๕	๑๓.๖๐
๒	พฤติกรรมบริการ คำพูดและกริยาที่ไม่เหมาะสม	๑๑	๒๙.๗๐
๓	การสื่อสาร	๒	๕.๔๐
๔	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร, ล่าช้า	๖	๑๖.๒๐
๕	ลำดับคิว	๓	๘.๑๐
๖	ชื่นชม,แนะนำ,ขอบคุณ	๓	๘.๑๐
๗	ระบบบริการ	๓	๘.๑๐
๘	ปรึกษา/ร้องทุกข์/ขอความอนุเคราะห์	๔	๑๐.๘๐
รวม		๓๗	๑๐๐

พบว่า ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด คือเรื่องพฤติกรรมบริการ คำพูดและกริยาที่ไม่เหมาะสม จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๐ รองลงมา คือ เรื่องการวินิจฉัย การรักษา จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๐ ตามลำดับ

## ๓. สรุปผลการดำเนินงาน

การดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗) โดยงานนิติการและกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลแพร์ ตรวจสอบแล้วพบว่า สามารถยุติข้อร้องเรียนได้หมดทุกเรื่อง

## ๔. ปัญหาอุปสรรค

๑. ระยะเวลาในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไม่ชัดเจน
๒. ยังไม่มีระบบติดตามรายงานผลการดำเนินการที่ชัดเจน
๓. ปัจจุบันพบว่าประชาชนได้ใช้พื้นที่ Social Media หรือสื่อต่างๆ เพื่อแสดงความคิดเห็นและร้องเรียนมากยิ่งขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างทั่วถึง และไม่สามารถยุติเรื่องได้ในเวลาอันสมควร

## ๕. แนวทางแก้ไข

๕.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนควรแจ้งให้ หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบ เจรจา ใกล้เคียง หรือให้ข้อมูล เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๕.๒ ควรมีการประชุมวางแผนการดำเนินงานอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง เพื่อปรับปรุง ทบทวนระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๓ มีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนในทุกๆช่องทาง เพื่อให้ทันต่อ ยุคสมัยและเหตุการณ์ และติดตามการแก้ไขจัดการข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแพร่  
ตามประกาศโรงพยาบาลแพร่  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแพร่ พ.ศ. ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแพร่

ชื่อหน่วยงาน : งานนิติการ .....

วัน/เดือน/ปี : .....

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป/ทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ .....

วันเริ่มต้นเผยแพร่ : .....

วันสิ้นสุดเผยแพร่ : 30 กันยายน 2567 .....

รายละเอียดข้อมูล : (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)  
.....  
.....  
.....

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

Link ภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(.....นางสาวกรรณิการ์ ชุมศรี.....)

ตำแหน่ง นิติกร .....

วันที่ 15 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2567

ผู้อนุมัติรับรอง



(.....นายประเสริฐ ฉลอม.....)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มงาน รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร .....

วันที่.....เดือน มีนาคม พ.ศ. 2567.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(.....นางสาวกรรณิการ์ ชุมศรี.....)

ตำแหน่ง นิติกร .....

วันที่.....เดือน มีนาคม พ.ศ. 2567.....