

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลปอทองให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนทุจริตและประพฤติ มิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน ภาครัฐ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ รายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึง ถือเป็น การส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานอีกวิธีหนึ่ง รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมี ประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสามารถเผยแพร่ให้ บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
๕. เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ ผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์

/ช่องทางการ...

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบ่อทอง /จดหมาย ไปรษณีย์ เลขที่ ๒ ม.๑ ต.บ่อทอง อ.บ่อทอง จ.ชลบุรี ๒๐๒๗๐
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๘-๒๑๑๒๘๘-๙๐ ต่อ ๒๑๗
๓. ทางเว็บไซต์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์ปชั่น
[Https://bth.cbo.moph.go.th](https://bth.cbo.moph.go.th)
๔. ทาง Page Facebook Bothong Hospital

สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖-กันยายน ๒๕๖๗) โรงพยาบาลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๕ เรื่อง โดยไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เข้าเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน เนื่องจากเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล จำนวน ๑๗เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของบุคลากรทางแพทย์ จำนวน ๕เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การอำนวยความสะดวก จำนวน ๕เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม จำนวน ๓เรื่อง
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ(ระบบล่ม) จำนวน ๕เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่พบเรื่องร้องเรียน

วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

มีความยุ่งยากในขั้นตอนการดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริงและการรวบรวมพยานหลักฐาน เนื่องจากต้องมีการรวบรวมรายละเอียดของข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการ

แนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ประชาชน ให้ทราบถึงแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการของโรงพยาบาลบ่อทอง เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น
๒. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชน และผู้มาใช้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลบ่อทอง

/๓.ปรับปรุง...

๓.ปรับปรุงระบบบริหารจัดการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้รองรับการรักษาพยาบาลได้
ราบรื่น ไม่สะดุด

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน
(ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้ว เสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จที่จะได้ ข้อยุติ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๓๕	๓๕	-	-
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	-	-	-	-



(นายกมล บุญมา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ



(นางแววดาว พิมพ์เรศ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านบึง รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อทอง