

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ และ
การจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
(ตั้งแต่ เดือนเมษายน - สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕)

๑. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลน้ำโสมได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน้ำโสม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนทั้งในเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนจากการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลน้ำโสมเป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความ ซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการ บริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๙ ข้อ ๑. เรื่อง การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มี ธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระทำความผิด ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย)

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาล มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน้ำโสมประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑. ตามคำสั่งโรงพยาบาลน้ำโสมที่ /๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔

๒. บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการมีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลา ในการให้ข้อมูลการให้บริการขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัดประกอบกับหน้าที่บริการดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ในระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึง ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕)					
ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป	๐	๐	๐	๐	๐
- การรักษาพยาบาล	๐	๐	๐	๐	๐
- คัดค้านผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	๐	๐	๐	๐	๐
- เหนือราคาตาม พรบ.การสาธารณสุข	๐	๐	๐	๐	๐
- พฤติกรรมการให้บริการ	๐	๐	๐	๐	๐
๒. ทุจริตและประพฤตินิชอบ	-๐	๐	๐	๐	๐
ตรวจสอบข้อเท็จจริง					
- การจัดซื้อจัดจ้าง	๐	๐	๐	๐	๐
- ร้องเรียนองค์กร	๐	๐	๐	๐	๐
- ความประพฤติส่วนตัว	๐	๐	๐	๐	๐
๓. อื่นๆ	๐	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๐	๐	๐