

## รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

### ๑. ความเป็นมา

โรงพยาบาลมหาราช ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลมหาราช เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลมหาราชเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ ความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่อง การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระทำความสุจริต ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย)

### ๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมหาราช มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาราช ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลมหาราช ที่ ๑๔/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒) บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้การบริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มาใช้บริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วนบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

### ๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมหาราช ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด

| ลำดับ | เรื่อง                                                   | ปัญหาอุปสรรค | การแก้ไขปัญหา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|----------------------------------------------------------|--------------|---------------|--------------|
| ๑     | ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ<br>การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ไม่มี        | ไม่มี         | ไม่มี        |

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

- ไม่มี

 น.ร.ม.

(นางสาวภารดา ทรัพย์สุริต)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
โรงพยาบาลมหาราช สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข                                                                               |                                                                                                                                |
| ชื่อหน่วยงาน.....โรงพยาบาลมหาราช สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....                                                                                       |                                                                                                                                |
| วัน/เดือน/ปี.....๑๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗.....                                                                                                                          |                                                                                                                                |
| หัวข้อ.....หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่.....<br>.....                                                     |                                                                                                                                |
| รายละเอียดข้อมูล.....๑. บันทึกข้อความลงนามรับทราบรายงานผล และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์.....<br>.....๒. รายงานสรุปผลการเรื่องร้องเรียนฯ รอบ ๑๒ เดือน.....<br>..... |                                                                                                                                |
| Link ภายนอก.....ไม่มี.....<br>.....                                                                                                                                 |                                                                                                                                |
| หมายเหตุ.....<br>.....                                                                                                                                              |                                                                                                                                |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล<br><br>ภารดา<br>(นางสาวภารดา ทรัพย์สุริต)<br>นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ<br>วันที่.....๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗.....                              | ผู้อนุมัติรับรอง<br><br>ภารดา<br>(นางสาวภารดา ทรัพย์สุริต)<br>นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ<br>วันที่.....๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗..... |
| ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่<br><br>โกวิท<br>(นายโกวิท เอกสุภาพันธ์)<br>นักวิชาการคอมพิวเตอร์<br>วันที่.....๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗.....                                 |                                                                                                                                |