



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสิชล โทร ๐ ๗๕๓๓ ๕๕๐๐-๔ ต่อ ๕๕๐๖  
ที่ นศ ๐๐๓๓.๒.๑(๑)/ ๕๗๗ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๗  
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิชล

ตามที่ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตลอดจนได้จัดทำช่องทางทางการร้องเรียน ทางระบบหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๕๕๓ ๕๖๓๐ ต่อ ๕๕๐๖ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๑๘๙ ม.๕ ถ.ศุภโยคพัฒนา ต.สิชล อ.สิชล จ.นครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ ๘๐๑๒๐ และแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ได้ที่โรงพยาบาลสิชล นั้น

งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และขอให้นำหลักฐานการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนประกาศบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเผยแพร่ให้แก่สาธารณชนรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นายธนวัฒน์ พิชิตชนะ)

นิติกร

(นางสาวมณฑิรา ชาญณรงค์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่  
หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ

ทกบ/อนุชตา.

เอกวิจิ จันทวันเพ็ญ

(นายเอกวิจิ จันทวันเพ็ญ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิชล

สรุปรายงานผลการกำกับติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
 ของงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลลือชัย  
 รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ว/ด/ป ที่รับเรื่อง	ที่มา	เรื่องร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	ผู้ถูกร้อง	ผลการดำเนินงาน	จนท./ผู้รับผิดชอบ
๒๓ ก.พ. ๖๗	Face book	เจ้าหน้าที่ที่ข้พฤติกรรมและคำพูดไม่เหมาะสมกับ ผู้ช่วยและญาติผู้ช่วย เมตุดีที่แสบอุบัติเหตุและถูกเอน	๑	พยาบาลวิชาชีพ	ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล ได้พูดคุยทำความเข้าใจกับผู้ช่วยและญาติ และขออภัยถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จนเป็นที่พอใจและไม่ติดใจในประเด็นอื่นใดอีก โดยผู้อำนวยการกำชับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องว่า การให้บริการทางการแพทย์ ต้องสุภาพเรียบร้อย และเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ	กลุ่มการพยาบาล
๒๗ ก.พ. ๖๗	Face book	ผู้ช่วยและญาติผู้ช่วย เกิดข้อสงสัยถึงหลักการ ทำงานและมาตรฐานการให้บริการผู้ช่วย เมตุดีที่แสบอุบัติเหตุ	๓	พยาบาลวิชาชีพ	ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล พุดคุยทำความเข้าใจกับผู้ช่วยและญาติ ถึงแนวทางและมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่	กลุ่มการพยาบาล

- ประเภทเรื่องร้องเรียน
- ๑) ร้องเรียนพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่
  - ๒) ร้องเรียนกรณีผู้บริหารละเลยการปฏิบัติหน้าที่
  - ๓) ร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์
- ปัญหา/การแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา	การแก้ไข	ข้อเสนอแนะ
ผู้รับบริการไม่ทราบถึงช่องทางารร้องเรียนของโรงพยาบาลลือชัย ส่งผลให้การสะท้อนพฤติกรรมทำให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ถูก รายงานถึงผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน	ทำการประชาสัมพันธ์ช่องทางทางการส่งข้อร้องเรียนให้เพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเสียงตามสายในโรงพยาบาล สื่อโซเชียลมีเดียของโรงพยาบาล	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อและต่อเนืองให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางารร้องเรียน
ผู้รับบริการเกรงกลัวผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการถูกกลั่น แกล้งจาก เจ้าหน้าที่หรือใช้สิทธิพลขุมชู่ เพราะเหตุที่ตนได้ร้องเรียน ถึงพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่รายนั้น	จัดทำมาตรการที่ชัดเจน เกี่ยวกับจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม	มีมาตรการที่ชัดเจนในการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ไม่ให้ได้รับผลกระทบจากการร้องเรียนและแจ้ง เบาะแสของตน

สรุปรายงานผลการกำกับติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
 ของงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลลือชัย  
 รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ว/ด/ป ที่รับเรื่อง	ที่มา	เรื่องร้องเรียน	ประเภทข้อร้องเรียน	ผู้ถูกร้อง	ผลการดำเนินงาน	จนท.ผู้รับผิดชอบ
-	-	-	-	-	-	-

ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑) การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ

ปัญหา/การแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา	การแก้ไข	ข้อเสนอแนะ
เจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่เข้าใจขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตาม เจตนารมณ์ของการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบส่งเสริมคุณธรรมและคุ้มครองจริยธรรม เพื่อเป็นการ สนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตใน หน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง	- ปลูกฝังจิตสำนึก ปลูกจิตสำนึก ให้มีวัฒนธรรม และ พฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริต - เสริมสร้างการป้องกันกาทุจริตและประพฤติมิชอบให้มี ประสิทธิภาพ	สร้างระบบ กสไก การติดตามประเมินผลการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบ
หากปรากฏการทุจริต และประพฤติมิชอบของหัวหน้าหรือ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาการลงข้อผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะ จะเป็นการถูกกลั่นแกล้งจาก หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาของตนเพราะ เหตุที่ตนได้ร้องเรียน	จัดทำมาตรการที่ชัดเจน เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม	มีมาตรการที่ชัดเจนในการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ไม่ให้ได้รับผลกระทบจากการร้องเรียนและแจ้ง เบาะแสของตน