



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลจุฬารัตน์ อ.จุฬารัตน์ จ.นครศรีธรรมราช

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๕(๑๙)/พิเศษ

วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลจุฬารัตน์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬารัตน์

ด้วยโรงพยาบาลจุฬารัตน์ จังหวัดนครศรีธรรมราชได้มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในการปฏิบัติงาน ในหน่วยงาน และกำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามทุจริตในหน่วยงานและเป็นการยกระดับคุณธรรม ความโปร่งใสของ หน่วยงานภาครัฐนั้นจากการดำเนินงานที่ผ่านมาตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ พบปัญหา ร้องเรียน ๖ เรื่องดังนี้

เดือน	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน		
		ทั่วไป(เรื่อง)	จำนวน(ครั้ง)	ทุจริต/ประพฤติมิชอบใน การจัดซื้อจัดจ้าง(เรื่อง)
ตค.๖๒	ไลน์ส่วนตัว/Facebook	๑/๑	๒	๐
พย.๖๒	ไม่พบข้อร้องเรียน	๐	๐	๐
ธค.๖๒	ผู้รับความคิดเห็น/โทรศัพท์	๑/๑	๒	๐
มค.๖๓	ผู้รับความคิดเห็น	๑	๔	๐
กพ.๖๓	ผู้รับความคิดเห็น	๒	๒	๐
	รวมทั้งสิ้น	๖	๑๐	๐

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ รวบรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งสิ้น ๗ เรื่อง จำนวน ๑๐ ครั้ง พบว่าเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่อง พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่จำนวน ๒ ครั้ง ,เรื่องใบรับรองแพทย์แพ่งเกินไป จำนวน ๓ ครั้ง,, เรื่องหาห้องบัตรไม่เจอ จำนวน ๔ ครั้งและเรื่องการรับบริการแพทย์แผนไทยไม่ได้ตามเวลานัดจำนวน๑ครั้ง ได้ดำเนินการแก้ไขจนสิ้นสุดแล้ว ๖ เรื่องจำนวน ๑๐ ครั้ง(๑๐๐%) แต่ไม่พบเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงาน และการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลจุฬารัตน์

สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๓(ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)มีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทข้อร้องเรียนทั่วไป ๖ เรื่องจำนวน ๑๐ ครั้ง
๒. ประเภทข้อร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริตประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ ครั้ง

ปัญหาอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเรื่องการปรับปรุงสถานที่ให้บริการ ระบบบริการ ป้ายบอกไม่ชัดเจน สื่อสารไม่ทั่วถึงทำให้ผู้รับบริการหาไม่พบ เรื่องพฤติกรรมบริการ การพูดจาไม่ไพเราะ เรื่องการสื่อสารแนวทางปฏิบัติในการเข้ารับบริการให้ผู้รับบริการทราบ ในส่วนของปัญหาบริการล่าช้าลดลงหลังจากได้ปรับปรุงระบบบริการ ระยะเวลารอคอย ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้มีการจัดการแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑. การปรับปรุงสถานที่ให้บริการ ระบบบริการ ปรับขั้นตอนรับบริการและจุดคัดกรองให้คำแนะนำผู้รับบริการ เมื่อรับบัตรคิวแล้วให้ไปยืนที่จุดประชาสัมพันธ์รวมทั้งทำป้ายบอก"กรุณายืนบัตรเพื่อขอรับบริการได้ที่นี้"วางไว้ที่จุดประชาสัมพันธ์ด้วย

๒. เรื่องพฤติกรรมบริการได้แจ้งหัวหน้าหน่วยงานตักเตือนผู้ที่อยู่ในความดูแลให้ รับทราบ หลังจากนั้นยังไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ

๓. เรื่องใบรับรองแพทย์แพ่งเกินไป ได้ทบทวนโดยคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล ชี้แจง ผู้รับบริการติดประกาศในบอร์ดแนบ หลักฐานอ้างอิงหนังสือประกาศระเบียบกระทรวงสาธารณสุขเรื่องการคิดอัตราค่าบริการตามราคากิจจานุเบกษาเล่ม ๑๓๖ ตอนพิเศษ ๒๑๘ ง ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๒ หลังจากนั้นยังไม่พบข้อร้องเรียน

๔. เรื่องแนวทางปฏิบัติกรให้บริการสำหรับเด็กเล็ก มีแนวทางปฏิบัติที่ได้ทบทวนปรับปรุงอย่างถูกต้อง ตามมาตรฐานอยู่แล้ว เมื่อเกิดข้อร้องเรียนจึงได้อธิบายสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบ

๕. เรื่องการบริการแพทย์แผนไทย โดยเฉพาะหลังเที่ยงที่ผู้รับบริการบางคนต้องใช้เวลาานทำให้คนถัดไปได้รับบริการไม่ตรงตามเวลานัดจะประระบบบริการโดยแพทย์แผนไทยจะนัดให้บริการผู้ป่วยตามวันและเวลาที่ให้ไว้ตามใบนัดและแจ้งให้มาก่อนเวลานัดประมาณ๑๕นาทีเพื่อนั่งพักและวัดV/S และรอรับหัตถการหลังเวลานัดประมาณ๑๕นาทีจึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ..... *Adon Wdha*

(นางดวงตา หวานสนิท)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาภรณ์

วิฑูรย์

(นายชุมธรรณ ถนอมทิพย์)

นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาภรณ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลจุฬารัตน์
ตามประกาศโรงพยาบาลจุฬารัตน์
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ พ.ศ.๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลจุฬารัตน์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลจุฬารัตน์

หน่วยงาน กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

วัน/เดือน/ปี

หัวข้อ: หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

Link ภายนอก: ไม่มี

๑) ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้งหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจและ

ภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย ที่อยู่หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ที่อยู่

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แผนที่ตั้งหน่วยงาน

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตาม

หน้าที่และอำนาจภารกิจของหน่วยงาน

๑.๙ วิทยาลัยศัลยกรรมกระดูก คำนิยม MOPH

๑.๑๐ ยุทธศาสตร์ประเทศโดยรวม

๑.๑๑ พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

๑.๑๒ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๒

๑.๑๓ ข้อบังคับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยจรรยาข้าราชการสำนักงาน

ปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐

๑.๑๔ อินโฟกราฟฟิคคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๑.๑๕ จรรยาบรรณกระทรวงสาธารณสุข (MOPH Code of Conduct)

๒) นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๓) แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตาม

แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน(แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ทุกแผน)

๔) แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๕) หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทำงานหรือการให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่

๖) หลักเกณฑ์ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙) ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๙.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีที่ผ่านมา(ปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๓)

๙.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี

๙.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีตามรอบระยะเวลาที่

กำหนดในกรอบแนวทาง

๙.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่

๙.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือนปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๔ (แบบ สขร. ๑)

๑๐) คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๑) คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘)(ถ้ามี)

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล


(นางสารภี หนูเกลี้ยง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง


(นายชุมชน ถนนทิพย์)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาภรณ์
วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่


(นายสุทธิพร พึ่งจันทร์)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๓

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลจุฬารัตน์
ตามประกาศโรงพยาบาลจุฬารัตน์
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ พ.ศ.๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลจุฬารัตน์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลจุฬารัตน์

หน่วยงาน กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

วัน/เดือน/ปี

หัวข้อ: หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

Link ภายนอก: ไม่มี

๑) ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้งหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจและ

ภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อ ประกอบด้วย ที่อยู่หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร ที่อยู่

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แผนที่ตั้งหน่วยงาน

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตาม

หน้าที่และอำนาจภารกิจของหน่วยงาน

๑.๙ วัสดุทัศนพันธกิจ ค่านิยม MOPH

๑.๑๐ ยุทธศาสตร์ประเทศโดยรวม

๑.๑๑ พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ.๒๕๖๒

๑.๑๒ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๒

๑.๑๓ ข้อบังคับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยจรรยาข้าราชการสำนักงาน

ปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐

๑.๑๔ อินโฟกราฟฟิคคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๑.๑๕ จรรยาบรรณกระทรวงสาธารณสุข (MOPH Code of Conduct)

๒) นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๓) แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตาม

แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน(แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ทุกแผน)

๔) แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๕) หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทำงานหรือการให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่

๖) หลักเกณฑ์ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๙) ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๙.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีที่ผ่านมา(ปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๓)

๙.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปี

๙.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีตามรอบระยะเวลาที่

กำหนดในกรอบแนวทาง

๙.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่


๙.๕ แบบสรุปผลการจัดหาพัสดุในแต่ละรอบเดือนปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๔ (แบบ สขร. ๑)

๑๐) คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๑) คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘)(ถ้ามี)

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสารภี หนูเกลี้ยง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง




(นายชุมชน วัฒนทิพย์)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาภรณ์

วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายสุทธิพร พึ่งจันทร์)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๓