

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ในหน่วยงานโรงพยาบาลลานสัก
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

๑. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลลานสัก ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลลานสัก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลลานสัก เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ ความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่อง การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระทรวงสาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม เครือข่าย)

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลลานสัก มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลลานสัก ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลลานสัก ที่ ๕๗/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามประเมินผลตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลลานสัก ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒) บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลลานสัก ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ลำดับ	เรื่อง	ปัญหาอุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

- ไม่มี



(นางมัชฌิมา วงษ์สาธิตภาพ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ