



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลระนอง โทร. ๕๐๕๗

ที่ รน ๐๐๓๓.๒๐๑/๐๓๖

วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปรายงานการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง

ด้วยโรงพยาบาลระนอง เข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ดังนั้น เพื่อความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลระนอง ขอสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖ ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ และในการนี้ขออนุญาตนำสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลระนองต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเรืองเดช มิสด)  
นิติกร

(นายสาโรจน์ จันทร์แก้ว)  
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

(นายอรุณ สัตยาพิศาล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง



# รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป

และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ไตรมาสที่ ๒ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖)

**รายงานสรุปผลการดำเนินงาน**  
**การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖**  
**ไตรมาสที่ ๒ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖)**

โรงพยาบาลระนอง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน แก้ไขปัญหา ตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของ ประชาชน ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอสรุปผลการดำเนินงานจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖) ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือข้อร้องเรียนทั่วไป ในโรงพยาบาลระนอง มีดังนี้

ลำดับที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
๑	การร้องเรียนพฤติกรรมบริการ	๓	
๒	การร้องเรียนกระบวนการรักษา	๒	
๓	การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑	
๔	การร้องเรียนอื่นๆ	๑	
<b>รวม</b>		<b>๗</b>	

ลำดับที่	ว/ด/ป	เหตุการณ์	สรุปการดำเนินงาน	ความช่วยเหลือ	หมายเหตุ
๑.	๑๐/๑๐/๖๕	ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง ขอให้โรงพยาบาลระนอง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระนอง แจ้งว่าได้ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอให้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์กรณีใช้บริการนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลระนอง	ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระนองทราบ	-	
๒.	๒๒/๑๒/๖๕	การโพสต์ในสื่อสังคมออนไลน์ เฟสบุ๊กในเพจที่นี้ ระนอง เนื่องด้วยไม่พอใจการให้บริการ ซึ่งได้ประสานงานกับคนไข้แล้ว เนื่องจากผู้โพสต์ข้อความตีใจเรื่องข้อความ “เป็นมะเร็ง คงตายแน่ ยิ่งไงก็ไม่รอด”	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ว่ากล่าวตักเตือนแพทย์ดังกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษร	-	
๓.	๑๓/๑๒/๖๕	มีการรายงานความเสี่ยง กรณี เจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลระนอง ขณะปฏิบัติเวรได้นำส่งผู้ป่วยเพื่อเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นหัวหน้าศูนย์เอกซเรย์คอมพิวเตอร์ได้พูดคุยด้วยวาจาคุกคามทางเพศ และมีพฤติกรรมถูกเนื้อต้องตัวเจ้าหน้าที่ดังกล่าว จึงได้มีการเขียนรายงานความเสี่ยงต่อคณะกรรมการฯ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง และทำหนังสือแจ้งให้บริษัทฯ ดำเนินการกับบุคคลดังกล่าว	-	
๔.	๒๒/๑๒/๖๕	ร้องเรียนกรณีบัตรคิวการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่	ดำเนินการจัดลำดับการให้บริการใหม่ โดยมีให้มีคิวสำหรับเจ้าหน้าที่	-	
๕.	๒๑/๑๐/๖๕	กรณี ที่ นาง MAY THAN @ ME THAN เมียนมา ได้เสียชีวิตที่โรงพยาบาลระนอง และต่อมาบุตรของผู้เสียชีวิตไม่พอใจต่อการให้บริการของแพทย์ และมีการร้องเรียนต่อคณะกรรมการฯ	เข้าร่วมพิธีทางศาสนา ร่วมบำเพ็ญกุศลศพ และมอบเงินทำบุญเป็นเงินจำนวน ๓,๐๐๐ บาท	-	

๖.	๑๔/๐๑/๖๖	กรณีที่ได้มีการโพสต์ข้อความกล่าวถึงการให้บริการของโรงพยาบาลระนอง	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและลงเยี่ยมบ้านผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงในประเด็นปัญหาความไม่พอใจการให้บริการ	-	
๗.	๒๑/๑๐/๖๕	กรณีการทุจริตต่อหน้าที่ราชการเบียดบังเอาเงินของราชการไปใช้จ่ายส่วนตัวโดยมิชอบ	ตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยอย่างร้ายแรง	-	

## ๒. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖) พบว่าการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ยังเป็นไปในทิศทางที่ดี เนื่องด้วยมีการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้ มิได้เกิดการฟ้องร้องต่อศาลแต่อย่างใด ซึ่งการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนพพิตรกรรมกรให้บริการ กระบวนการรักษา หรือว่าร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ล้วนเป็นสิ่งดีที่โรงพยาบาลระนองจะได้นำมาพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพต่อการให้บริการต่อไป

### ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

โรงพยาบาลระนอง มีบทบาทหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่า ด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง กรณีมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร

โรงพยาบาลระนอง กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกัน การทุจริต โดย ร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับ บริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน และยังมี หน้าที่สำคัญในการ รับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการ ร้องเรียน โรงพยาบาลระนอง จำนวน ๕ ช่องทาง ประกอบด้วย

**ช่องทางที่ ๑** ทำหนังสือถึงโรงพยาบาลระนอง เลขที่ ๑๑ ถนนกำลังทรัพย์ ตำบลเขานิวเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง

**ช่องทางที่ ๒** ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลระนอง เลขที่ ๑๑ ถนนกำลังทรัพย์ ตำบลเขานิวเวศน์ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง หรือ โทร ๐๗๗-๘๑๒๖๓๐-๓ ในเวล่ำทำการ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น

**ช่องทางที่ ๔** ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม

**ช่องทางที่ ๕** จุดร้องเรียนของหน่วยงาน

ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลระนอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ บังคับใช้ วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการ ใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือจากส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่ กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗” และ มาตรา ๔๑ “ในกรณี ที่ส่วน ราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความเห็น เกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘

มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ กำหนดให้ส่วนราชการเร่งดำเนินการอย่างเฉียบขาดและ รวดเร็ว กรณี มีเรื่องกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือ เกี่ยวข้องกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### **๓. ปัญหาอุปสรรค**

๓.๑ ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๒ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรมค่อนข้างน้อย

### **๔. แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ**

๔.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๔.๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมี Service Mind ในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการเป็นระยะ และควรจัดสถานที่เพื่อความเป็นระเบียบ เรียบร้อย แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งดูแลความสะอาดด้วย

๔.๓ ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง วินัย คุณธรรม และจริยธรรม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค  
โรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศโรงพยาบาลระนอง

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลระนอง

วัน/เดือน/ปี: ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ: รายงานการจัดการจัดการข้อร้องเรียน รอบ ๖ เดือน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

Linkภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ: .....  
.....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  
เรื่องเดช มีสุด

(.....)  
นายเรื่องเดช มีสุด

ตำแหน่ง     นิติกร

วันที่ ๒๓.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

สาโรจน์ จันทร์แก้ว

(.....)  
นายสาโรจน์ จันทร์แก้ว

ตำแหน่ง     รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

วันที่ ๒๓.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  
เรื่องเดช มีสุด

(.....)  
นายเรื่องเดช มีสุด

ตำแหน่ง     นิติกร

วันที่ ๒๓.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๖