

สรุปผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาลคลองใหญ่
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

๑. ความเป็นมา

โรงพยาบาลคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีการดำเนินงานตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนางาน กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) คณะกรรมการรับข้อร้องเรียนได้ทบทวนคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลคลองใหญ่เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกขั้ว สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีคุณภาพ

๒. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

โรงพยาบาลคลองใหญ่ มีการจัดตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และมีการจัดโครงสร้างทีมเคลื่อนที่เร็ว (Rapid Response Team) ทำให้การดำเนินบรรลุผล เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

๒.๑ พบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๑ เรื่อง

- เรื่องการใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมระหว่างการให้บริการของเจ้าหน้าที่การเงิน
- รายละเอียด ร้องเรียนไปที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลคลองใหญ่ ในการร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน
- แนวทางดำเนินการ เบื้องต้น คือ รับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยสอบถามผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่เป็นการส่วนตัว และกำหนดแนวทางการสื่อสารกับผู้รับบริการ เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่อาจทำให้เกิดการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนหรือไม่สุภาพ

๒.๒ ไม่พบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน

๓.๑ ความชัดเจนของเรื่องที่ร้องเรียน เช่น ชื่อและเบอร์โทรผู้ร้องเรียน ความต้องการในการร้องเรียน

๓.๒ ข้อมูลและข้อเท็จจริงจากผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนไม่ตรงกัน ทำให้ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ผู้รายงาน



(นางสาวสมรภัช วิจิตรสมบัติ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ