

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านการให้บริการและอื่นๆ  
โรงพยาบาลเนินสง่า ไตรมาสที่ 1 ปี 2565

1. รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้านการให้บริการและอื่นๆ

จากข้อมูลข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านการให้บริการและอื่นๆ ปี 2565 ไตรมาสที่ 1

1.1 มีเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมของบุคลากรต่อผู้รับบริการ จากผู้รับข้อร้องเรียน จำนวน 2 ครั้ง  
ซึ่งมีสาเหตุมาจากการพูดจาไม่ไพเราะ

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลเนินสง่า ได้มีการแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องให้มีการปรับเปลี่ยน  
พฤติกรรมและมีการติดตามทุกเดือน

1.2 มีเรื่องร้องเรียนด้านรอรับบริการนาน จากผู้ร้องเรียน จำนวน 1 ครั้ง

1.3 มีเรื่องร้องเรียนด้านรอรับบริการนาน จากผู้ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์  
จำนวน 1 ครั้ง

ซึ่งมีสาเหตุมาจากการ การให้บริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินล่าช้าเนื่องจากในขณะนั้นมีผู้รับบริการที่ต้องรับ  
บริการโดยเร่งด่วน และมีผู้รับบริการรอรับบริการกรณีอุบัติเหตุฉุกเฉินหลายราย

คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลเนินสง่า ได้ชี้แจงผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลความจำเป็นในการ  
ให้บริการล่าช้า ซึ่งผู้ร้องเรียนรับทราบ



(นายพหล ศรีพล)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ



(นางสาวชวณี สิ้นสูงแสนนท์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลเนินสง่า

ตารางที่ 1 สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน ด้านการให้บริการและอื่นๆ ดังนี้

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนครั้งที่ร้องเรียน			
		2562	2563	2564	2565 (ไตรมาส1)
1	ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน	24	4	2	2
2	ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย	0	0	0	0
3	ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเนินสง่า	1	0	3	1
4	ร้องเรียนทางโทรศัพท์	0	0	0	0
5	ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์	3	1	4	1
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>4</b>

ตารางที่ 2 เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้านการให้บริการและอื่นๆ

ที่	หัวข้อ	ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ/อื่นๆ (ครั้ง)				หมายเหตุ
		ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565 (ไตรมาส 1)	
1	พฤติกรรมบริการของบุคลากรต่อผู้รับบริการ	9	0	5	2	
2	ขั้นตอนการให้บริการภายในโรงพยาบาล	6	3	2	0	
3	จริยธรรมบุคลากร	0	1	0	0	
4	สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาล	0	0	0	0	
5	สิ่งแวดล้อมภายนอกโรงพยาบาล	0	0	0	0	
6	สาธารณูปโภค	0	0	0	0	
7	ระบบสารสนเทศ	1	0	0	0	
8	การไม่ปฏิบัติตามแนวทาง	2	0	0	0	
9	รักษาผิดพลาด	0	0	0	0	
10	ให้การพยาบาลผิดพลาด	0	0	0	0	
11	การละเมิดสิทธิผู้ป่วย	0	0	0	0	
12	มาตรา 18 (ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย)	0	0	0	0	
13	มาตรา 41 (ผู้รับบริการได้รับความเสียหาย)	0	0	0	0	
14	พฤติกรรมบริการของบุคลากรต่อบุคลากรเอง	4	0	2	2	
15	การใกล้เกลี่ยพินาศ	0	0	0	0	
16	สิทธิการรักษา	2	0	0	0	
17	ค่ารักษาพยาบาล	1	0	0	0	
18	อื่น ๆ	3	1	0	0	
	<b>รวมปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ใกล้เกลี่ย</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	

แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ  
โรงพยาบาลเนินสง่า  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

แผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐโรงพยาบาลเนินสง่า  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

หลักการและเหตุผล

แผนแม่บทการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) แผนแม่บทบูรณาการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) ที่เชื่อมโยงไปสู่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) และยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) ที่กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “ประเทศไทย มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง” และมีหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นหลักการพื้นฐานของแผนแม่บทการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) โดย กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “กระทรวง สาธารณสุขใสสะอาด ร่วมต้านทุจริต” ด้วยการสร้างวัฒนธรรมต่อต้าน การทุจริต ยกระดับธรรมาภิบาล ในการบริหารจัดการแบบบูรณาการปฏิรูปกระบวนการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตทั้งระบบให้มี ประสิทธิภาพ ซึ่งการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี ข้างหน้าจะเป็นการปฏิรูปกระบวนการดำเนินงานจากเดิมไปสู่กระบวนการ ทำงานแบบบูรณาการทั้งระบบ โดยเริ่มจากการวางรากฐานทางความคิดของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข ให้สามารถแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวมได้นอกจากตนเองจะไม่กระทำ การทุจริตแล้ว จะต้องไม่อดทน ต่อการทุจริตที่เกิดขึ้นอีกต่อไป บุคลากรกระทรวงสาธารณสุขต้องก้าวข้าม ค่านิยมอุปถัมภ์และเพิกเฉย ต่อการทุจริตทุกรูปแบบ เจตจำ นงของผู้บริหาร บุคลากรกระทรวงสาธารณสุข ทุกคนที่ต้องการสร้างชาติที่ใสสะอาด ปราศจากการทุจริตมีการขับเคลื่อนนโยบายที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ทุกขั้นตอน ขณะเดียวกันกลไก การป้องกันและปราบปรามการทุจริตต้องเป็นที่ได้รับความไว้วางใจ และ ความเชื่อมั่น ศรัทธาจากประชาชน ว่าจะสามารถเป็นผู้ปกป้องผลประโยชน์ของชาติและประชาชนได้อย่าง รวดเร็ว เป็นธรรม และเท่าเทียม ทั้งนี้ เพื่อยกระดับมาตรฐานจริยธรรม คุณธรรม และความโปร่งใสของ กระทรวงสาธารณสุขในทุกมิติ

วิสัยทัศน์

“โรงพยาบาลชุมชนที่มีคุณภาพ มาตรฐาน สุขุมชนสุขภาพดีอย่างยั่งยืน”

อัตลักษณ์

“สามัคคี มีวินัย ใสใจ พอเพียง”

มาตรการ/แนวทางการดำเนินงานเพื่อสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในองค์กร

๑. ด้านความโปร่งใส

๑) ผู้บริหาร และบุคลากรโรงพยาบาลเนินสง่าทุกระดับต้องให้ความสำคัญ และส่งเสริมการปฏิบัติ ราชการด้วยความโปร่งใส พร้อมเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก สามารถตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานได้

- ๒) เปิดเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๓) มุ่งเน้นการจัดหาพัสดุภาครัฐโดยการซื้อ จ้าง เช่า แลกเปลี่ยนหรือโดยวิธีอื่นใด ให้สอดคล้องกับประกาศ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment – ITA) เพื่อให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- ๔) ให้มีการจัดทำแผนการบริหารงานพร้อมกับเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ
- ๕) จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน แนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน และการตอบสนองเรื่องร้องเรียน เผยแพร่ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ พร้อมทั้งให้มีคณะกรรมการ ที่งานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนโดยตรง

## ๒. ด้านพร้อมรับผิด

- ๑) บุคลากรโรงพยาบาลเนินสง่าทุกคนจะต้องประพฤติปฏิบัติตนในสัมมาชีพ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยึดความยุติธรรมเป็นที่ตั้ง จะยับยั้งชั่งใจไม่กระทำการโกงกินแผ่นดิน หรือใช้ตำแหน่งหน้าที่หาประโยชน์ บนความทุกข์ยากของประชาชน บริหารและปฏิบัติงานด้วยเต็มใจ กระตือรือร้น เต็มความสามารถ มีความพร้อมที่จะให้บริการ โดยมุ่งผลสำเร็จของงาน และพร้อมที่จะแสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดหรือเกิดความเสียหาย ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อส่วนบุคคล และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่าง
- ๒) ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และปฏิบัติตามแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือคู่มือการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด ลดการใช้อำนาจดุลยพินิจในการให้บริการผู้ป่วย

## ๓. ด้านความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน

- ๑) ผู้บริหารทุกระดับต้องสอดส่องดูแลการทุจริตในกลุ่มงานอย่างใกล้ชิด กำกับดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบวินัย หากพบว่ามีกรกระทำผิดต้องดำเนินการทางวินัย ละเอียด และอาญาอย่างเคร่งครัด
- ๒) บุคลากรทุกคนปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการรับสินบน การรับหรือการเรียกรับเงิน สิ่งของหรือผลประโยชน์ใดๆ ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ในการเอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง หรือมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริตต่อหน้าที่
- ๓) บุคลากรทุกคนยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของคณะป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เกี่ยวกับการจัดการผลประโยชน์ทับซ้อน ในการปฏิบัติงานให้ใช้ระบบคิดฐานสอง (Digital) สามารถแยกออกอย่างชัดเจนว่าสิ่งไหนถูก สิ่งไหนผิด สิ่งไหนทำได้ สิ่งไหนทำไม่ได้ สิ่งไหนคือประโยชน์ส่วนตน สิ่งไหนคือประโยชน์ส่วนรวม ปกป้องประโยชน์สาธารณะ ไม่ให้ผลประโยชน์ส่วนตัวมาแทรกซ้อน เช่น การใช้ทรัพย์สินของทางราชการกับเรื่องส่วนตัว ของครุฑ ชาร์จแบตเตอรี่โทรศัพท์มือถือในที่ทำงาน เป็นต้น

## ๔. ด้านวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร

- ๑) ส่งเสริมให้มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรหลักเสียงประโยชน์ทับซ้อน สร้างวัฒนธรรมแห่งความซื่อสัตย์ ปลูกฝังให้บุคลากรทุกคนมีแนวความคิดการไม่ยอมรับการทุจริตทุกประเภท และไม่ทนที่จะเห็นทุจริตที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๒) สนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มของบุคลากรภายใน และกลุ่มเครือข่ายสุขภาพ ในการสอดส่องพฤติกรรมการปฏิบัติงาน รวมถึงการแจ้งเบาะแสเพื่อยับยั้งการทุจริตในหน้าที่

๓) สนับสนุนให้มีการเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต และผลประโยชน์ทับซ้อนแก่บุคลากรโรงพยาบาลนาด้วง

๔) มีกระบวนการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการตรวจสอบถ่วงดุลภายในหน่วยงาน

#### ๕. ด้านคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

๑) ส่งเสริมให้ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย/ งาน มีแนวทางในการมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

๒) ส่งเสริมให้ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้างาน ยึดถือปฏิบัติตามมาตรฐานการบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับพิจารณาแต่งตั้งโยกย้าย และการพิจารณาความดีความชอบ โดยคำนึงถึงพฤติกรรมด้านศีลธรรม และด้านคุณธรรม เพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานใช้หลักคุณธรรมในการดำเนินชีวิต

๓) บุคลากรปฏิบัติงานในหน้าที่ตามระเบียบขั้นต่อนอย่างเคร่งครัด เป็นมาตรฐาน และยึดหลักความถูกต้อง เป็นธรรม เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ

#### ๖. ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน

๑) สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารแก่บุคลากรภายในและผู้รับบริการ ภายนอกเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ทัวถึง และมีประสิทธิภาพ

๒) มีการสื่อสารนโยบาย มาตรการ แผนงาน ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานหรือคู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการ ผลการปฏิบัติงาน รวมถึงผลการประเมินการตรวจสอบภายใน และสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความโปร่งใส การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม รวมถึงการป้องกันปราบปรามการทุจริต ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ

#### ๒. มาตรการป้องกันการทุจริตยับยั้งการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่

มาตรการยับยั้งการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร เพื่อส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กร สุจริตเกิดความคิดแยกแยะผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม แสดงความมุ่งมั่นในการบริหารราชการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม เป็นแบบอย่างที่ดี ยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม ถูกกฎหมาย โปร่งใส และตรวจสอบได้ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ดังต่อไปนี้.-

๒.๑) มาตรการใช้ธรรมาภิบาล ต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยธรรมาภิบาล พ.ศ. ๒๕๒๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒.๒) มาตรการการเบิกค่าตอบแทน ต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

๒.๓) มาตรการการจัดทำโครงการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ประชุม และสัมมนา ต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดการและการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒.๔) มาตรการการจัดหาพัสดุ ต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และพระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒.๕) มาตรการลดการใช้ดุลพินิจ ต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ตามระเบียบ ขั้นตอน คู่มือดำเนินงาน ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่สร้างขั้นตอนเกินความจำเป็น ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเที่ยงธรรม ฯลฯ