



รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย
คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลแม่ลาน

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน)

๑. ความเป็นมา

ด้วย โรงพยาบาลแม่ลาน ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่องร้องเรียนทั่วไปของโรงพยาบาลแม่ลาน เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ และความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลแม่ลาน มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลแม่ลาน ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลแม่ลาน ที่ ๓๒/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลแม่ลาน และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามประเมินผลตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทำให้การดำเนินงานบรรลุ และเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒) บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชน ที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรค คือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕
 ของศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี

ตารางที่ ๑ ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานโรงพยาบาลแม่ลาน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ที่ผ่านมา ยังไม่พบการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลแม่ลาน อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงตระหนักดีว่าการสร้างความเข้าใจ โดยการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จ การระบุหลักฐานที่จำเป็นในการติดต่อขอรับบริการ ตลอดจนการแสดงแผนภูมิและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการบังเกิดความพึงพอใจ

ผู้รายงาน..... รอชนันท์ ยาสลัก

(นางสาวรอชนันท์ ยาสลัก)

ตำแหน่ง หัวหน้าแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๕
ของศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลแม่ลาน อำเภอมะนัง จังหวัดปัตตานี

ตารางที่ ๑ ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานโรงพยาบาล
แม่ลาน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ที่ผ่านมา ยังไม่พบการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลแม่ลาน อำเภอมะนัง จังหวัดปัตตานี มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชนอย่าง
จริงใจและต่อเนื่อง จึงตระหนักดีว่าการสร้างความเข้าใจ โดยการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงขอบเขต
ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จ การระบุหลักฐานที่จำเป็นในการติดต่อขอรับบริการ
ตลอดจนการแสดงแผนภูมิและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการบังเกิด
ความพึงพอใจ

ผู้รายงาน..... *จอยณี พาพคท*

(นางสาวรอฮันนี ยาแลกา)

ตำแหน่ง หัวหน้าแพทย์ชำนาญการพิเศษ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน:งานพัสดุ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลแม่ลาน

วัน/เดือน/ปี ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

หัวข้อ : หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล : เอกสารแนบ

๑.บันทึกข้อความลงนามรับทราบการดำเนินการจัดทำเอกสารเผยแพร่ข้อมูลตามกระบวนการ ITA
ข้อ MOIT ๒ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒.คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๔.คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘)

๕.รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

๖.รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗.ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง

๘.แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Linkภายนอก:

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

เมธาวี เวียงนาค

(นางเมธาวี เวียงนาค)

เจ้าพนักงานธุรการ

วันที่ ๓๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

มัทยา จันทมณี

(นางมัทยา จันทมณี)

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๓๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

อดุลย์ สมนอยานยา

(นายอดุลย์ สมนอยานยา)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๓๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ ๒๕๖๔

คำอธิบายแบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข

หัวข้อ	คำอธิบาย
หน่วยงาน	หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้จัดทำและเผยแพร่ข้อมูล
วัน/เดือน/ปี	วันเดือนปีที่ขออนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
หัวข้อ	กำหนดหัวข้อที่จะนำขึ้นเผยแพร่โดยให้มีใจความสำคัญที่มาจากเนื้อหาที่มีความยาวไม่เกิน ๒ บรรทัด
รายละเอียดข้อมูล	เลือกใช้คำอธิบาย/คำบรรยายที่มีความกระชับใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและสะกดคำให้ถูกต้องตามอักขระวิธีเหมาะสมกับลักษณะรูปแบบข้อมูลแต่ละชนิด
Link ภายนอก	ให้ระบุ Link ที่อ้างอิงหรือนำมาใช้ในการเผยแพร่
หมายเหตุ	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (ผู้รายงาน)	ระบุลงลายมือชื่อหรือชื่อของผู้รับผิดชอบที่ได้มอบหมายจากหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงาน
ผู้อนุมัติรับรอง	ระบุลงลายมือชื่อของหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)	ระบุลงลายมือชื่อผู้ทำการ Upload ข้อมูลที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน/หัวหน้ากลุ่มงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข



ประกาศโรงพยาบาลแม่ลาน

เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลแม่ลาน

เพื่อให้การบริหารราชการของโรงพยาบาลแม่ลาน ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแฉการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลแม่ลาน จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งในกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

โรงพยาบาลแม่ลาน จึงได้ประกาศช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นโดยตรง หรือผ่านตู้ร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ลาน
๒. ยื่นผ่านไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. โทรศัพท์หน่วยงานโรงพยาบาลแม่ลาน ๐๗๓ - ๔๖๙๔๘๒๒-๓
๔. แจ้งผ่านเว็บไซต์ ศูนย์รับแจ้ง เบาะแฉ เรื่องทุจริต คอร์รัปชั่น <http://maelanhos.com>
๕. แจ้งผ่านเฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/maelanhospital>

ณ วันที่ ๑๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

๐

(นายอับดุลย๊ะมะรุสตี ศิริกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาน



คำสั่งโรงพยาบาลแม่ลาน

ที่ ๓๒ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลแม่ลาน

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นมาตรฐานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๔๒ และเพื่อเอื้อให้งานบริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนบรรลุผลสัมฤทธิ์และสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการรับบริการ/ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลแม่ลาน หรือในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริหารงานของหน่วยงาน โรงพยาบาลแม่ลาน จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดังนี้

๑.นายอับดุลมะรุสดี ศิริกุล	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาน	ประธาน
๒.นายเสถียร สายชล	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	รองประธาน
๓.นายพงษ์พันธ์ พรทิพย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔.นางสาวอรอนันนี ยาแลกา	ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๕.นายวรวิทย์ จันทร์ชุม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๖.นางอรัญญา ฤทธิเดช	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗.นายรุสสัน สือแม	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๘.นางกรรณิกาญจน์ นันทวิสุทธิ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙.นายทศวรรษ จันท์แจ่มแสน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๐.นายอดุลย์ สมนอยานยา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๑๑.นางมัทยา จันทมณี	นักวิชาการพัสดุ	เลขานุการ
๑๒.นางเมธาวี เวียงนาค	เจ้าพนักงานธุรการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

อำนาจ/....

อำนาจหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ
 ๒. ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงของการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานและการบริหารการจัดซื้อจัดจ้าง
 ๓. หาแนวทางแก้ไข เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินการ หากมีการดำเนินการล่าช้าเกินกำหนด
 ๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ กรณีร้องต่อโรงพยาบาลแม่ลานโดยตรง
 ๕. รายงานการดำเนินงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บังคับบัญชาทราบ
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ณ วันที่ ๑๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

๐

(นายอับดุลยัมมะรุสดี ศิริกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาน