



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดอุดรธานี
ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๑๑(๑๑)/๒๐๓ วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่

จากการที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินการโครงการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน มีการประเมินใน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑.ดัชนีความโปร่งใส ๒.ดัชนีความพร้อมรับผิด ๓.ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ๔.ดัชนีวัฒนธรรมในองค์กร และ ๕. ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน นั้น

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ จึงขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ไตรมาสที่ ๔ (รอบ ๑๒ เดือน) ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๘ ดังนี้ จากการรายงานของคณะกรรมการทีมบริหารความเสี่ยง (RM) ไม่พบรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรในสังกัด โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุภามาส จันทบุตร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่

-เพื่อโปรดพิจารณา

-เห็นควรอนุมัติให้นำเผยแพร่ตามระเบียบฯ ทางราชการต่อไป

(นายชัยณรงค์ แสงแดง)

นักจัดการทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายวศัญญ์ วัฒนธีรารักษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ อำเภอสรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๑(๑)/๒๕๖๙

วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่

จากการที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินการโครงการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน มีกรอบการประเมินใน ๕ ด้าน ได้แก่ ๑.ดัชนีความโปร่งใส ๒.ดัชนีความพร้อมรับผิด ๓.ดัชนีความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ๔.ดัชนีวัฒนธรรมในองค์กร และ ๕. ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ จึงขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ไตรมาสที่ ๔ (รอบ ๑๒ เดือน) ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จากการรายงานของคณะกรรมการที่บริหารความเสี่ยง (RM) เผยแพร่ผลการดำเนินงานลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงานและระบบ MITAS (<http://www.stopcorruption.moph.go.th>) เพื่อให้ประชาชนทั่วไปทราบต่อไป รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบพิจารณาอนุญาตนำเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นายชัยณรงค์ แสงแดง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายวศรัณ วัฒนธีรังกูร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘
(ไตรมาสที่ ๔ รอบ ๑๒ เดือน)

การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๑.เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒.เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ความเป็นมา

ด้วย โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ เพื่อใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่องร้องเรียนทั่วไปเพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่าง เป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๒๕ ได้ กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ มีปัจจัยในการ สนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ ที่ ๖๒ / ๒๕๖๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ และ คำสั่งโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ ที่ ๖๐ / ๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วย และการเจรจาไกล่เกลี่ย(Mediation Team) โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ทำให้การดำเนินงานบรรลุ เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ตลอดมาจนถึงปัจจุบัน

๒) บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มาใช้บริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลา ในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการดูแล ประชาชนให้ทั่วถึง ครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๓) การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การแก้ไขปัญหา การ ร้องเรียนในแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีกระบวนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ประกอบกับ บุคลากรที่รับผิดชอบมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ที่เพิ่มเข้ามา ทำให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกิดความล่าช้า

๔) ความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลา ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงนาน ทำให้ ต้องมีการทวงถามความคืบหน้าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเท็จจริงที่จะนำมา ประกอบการวินิจฉัย จึงทำให้เกิดการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นๆ มีความ ล่าช้า

๓.แนวทางการแก้ไข

๑)ทีมพัฒนาระบบบริการจากผู้บริหารให้ดำเนินการดึงข้อมูลจากกระดานสนทนา ทาง Internet ทุกวัน และประสานข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะเหล่านั้นสู่หน่วยงานหรือ โปรแกรมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางระบบ ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตามข้อเสนอแนะและ ดำเนินการตอบกลับทาง Internet อย่างเป็นระบบ ภายใน ระยะเวลาไม่เกิน ๑ สัปดาห์

๓. การประเมินความพึงพอใจ

โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานทุกเดือน โดยใช้แบบประเมินกับ ผู้ป่วย/ผู้รับผลงานแต่ละหน่วยงาน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหา แนวทางปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ เช่น ปัญหาระยะเวลาในการรับ บริการผู้ป่วยนอก มีการวิเคราะห์ สาเหตุในแต่ละจุดบริการด้านหน้าที่เกี่ยวข้อง การจัดแพทย์ออกตรวจในแต่ละ ช่วงเวลาอย่าง พอเพียง ลดระยะเวลารอคอยและกระจายจำนวนผู้ป่วยไม่ให้เกิดสถานการณ์แออัดที่งานบริการ ผู้ป่วยนอก และให้ทีมพัฒนาระบบบริการจากผู้บริหารให้ดำเนินการดึงข้อมูลจากกระดานสนทนา ทาง Internet ทุกวัน และประสานข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะเหล่านั้นสู่หน่วยงานหรือ โปรแกรมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางระบบ ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตามข้อเสนอแนะและ ดำเนินการตอบกลับทาง Internet อย่างเป็นระบบ ภายใน ระยะเวลาไม่เกิน ๑ สัปดาห์ส่งผลให้ เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาผู้รับบริการหรือ ผู้ร้องเรียนได้รับการ ตอบสนองปัญหาอย่าง เหมาะสมและไม่ได้รับข้อร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิม

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๘
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ ๑ ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๓/	0	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๓/	0	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๓/	0	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๔	0	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	0	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๔	0	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๔	0	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๔	0	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๔	0	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๔	0	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๔	0	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๔	0	-	-	-
รวม	0	0	0	0

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน ที่ผ่านมา ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งโรงพยาบาลได้เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ทุกคน มุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง สร้างความเข้าใจ โดยการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบ ถึงขอบเขตความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาทำงานแล้วเสร็จ การระบุหลักฐานที่จำเป็นในการ ติดต่อขอรับบริการตลอดจนการแสดงผลแผนภูมิและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่ง ที่จะทำให้ผู้รับบริการบังเกิดความพึงพอใจ ต่อไป

ลงชื่อ..........(ผู้รายงาน)

(นางสาวสุภามา ส จันทบุตร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๘
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ ๑ ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๓/	0	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๓/	0	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๓/	0	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๔	0	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	0	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๔	0	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๔	0	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๔	0	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๔	0	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๔	0	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๔	0	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๔	0	-	-	-
รวม	0	0	0	0

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน ที่ผ่านมา ยังไม่พบการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี และเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ยึดมั่นและถือปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ อย่างเคร่งครัด เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่มีความโปร่งใสในการดำเนินงานสมกับที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่มุ่งเน้นให้องค์กรมีระบบป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนที่มีประสิทธิภาพต่อไป


 ลงชื่อ.....(ผู้รายงาน)

(นายชัยณรงค์ แสงแดง)
 นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
 หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำหรับหน่วยงานในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

วัน/เดือน/ปี : ๒๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ไตรมาสที่ ๔
(รอบ ๑๒ เดือน) ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

รายละเอียดข้อมูล : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ไตรมาสที่ ๔ (รอบ ๑๒ เดือน) ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ถึง
วันที่ ๒๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

Link ภายนอก : ระบุบน MITAS (<http://www.stopcorruption.moph.go.th/>)

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายชัยณรงค์ แสงแดง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

วันที่ ๒๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายศรีบุญ วัฒนธีรางกูร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่

วันที่ ๒๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายเฉลิมพล ศรีคำ)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

วันที่ ๒๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘