



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี
ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๑๑(๑๑)/๐๗๗ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่

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

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ จึงขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ไตรมาสที่ ๒ (รอบ ๖ เดือน) ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๙ ดังนี้ จากการรายงานของคณะกรรมการที่บริหารความเสี่ยง (RM) พบรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรในสังกัด โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ จำนวน ๒ เรื่องซึ่งได้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงและตักเตือนผู้เกี่ยวข้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวสุภามาส จันทบุตร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่

-เพื่อโปรดพิจารณา

-เห็นควรอนุมัติให้นำเผยแพร่ตามระเบียบฯ ทางราชการต่อไป

(นายชัยณรงค์ แสงแดง)

นักจัดการทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายวศรัณ วุฒนธีรางกูร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ อำเภอสรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี
ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๑(๑)/๔๗๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ เผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่

จากการที่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินการ
โครงการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and
Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ
หน่วยงาน มีรอบการประเมินใน ๕ ดัชนี ได้แก่ ๑.ดัชนีความโปร่งใส ๒.ดัชนีความพร้อมรับผิด ๓.ดัชนีความปลอดภัย
จากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ๔.ดัชนีวัฒนธรรมในองค์กร และ ๕. ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ จึงขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับ
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ไตรมาสที่ ๒ (รอบ ๖ เดือน) ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จากการรายงานของ
คณะกรรมการที่บริหารความเสี่ยง (RM) เผยแพร่ผลการดำเนินงานลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงานและระบบ MITAS
เพื่อให้ประชาชนทั่วไปรับทราบต่อไป รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบพิจารณาอนุญาตนำเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นายชัยณรงค์ แสงแดง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุญาต

(นายวศรัณู วัฒนธีรางกูร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

(ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน)

การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ความเป็นมา

ด้วย โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ เพื่อใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่าง เป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๒๕ ได้ กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับความร้องทุกข์

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ มีปัจจัยในการ สนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ ที่ ๗๖ / ๒๕๖๘ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘ และ คำสั่งโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ ที่ ๙๖ / ๒๕๖๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วย และการเจรจาไกล่เกลี่ย(Mediation Team) โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ ๒๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๘ ทำให้การดำเนินงานบรรลุ เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ตลอดมาจนถึงปัจจุบัน

๒) บุคลากรผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้การบริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มารับบริการ 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)ทีมพัฒนาระบบบริการจากผู้บริหารให้ดำเนินการดึงข้อมูลจากกระดานสนทนาทาง Internet ทุกวัน และประสานข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะเหล่านั้นสู่หน่วยงานหรือโปรแกรมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางระบบ ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตามข้อเสนอแนะและดำเนินการตอบกลับทาง Internet อย่างเป็นระบบ ภายใน ระยะเวลาไม่เกิน ๑ สัปดาห์

๓. การประเมินความพึงพอใจ

โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานทุกเดือน โดยใช้แบบประเมินกับ ผู้ป่วย/ผู้รับผลงานแต่ละหน่วยงาน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ เช่น ปัญหาระยะเวลาในการรับ บริการผู้ป่วยนอก มีการวิเคราะห์สาเหตุในแต่ละจุดบริการด้านหน้าที่เกี่ยวข้อง การจัดแพทย์ออกตรวจในแต่ละ ช่วงเวลาอย่างพอเพียง ลดระยะเวลารอคอยและกระจายจำนวนผู้ป่วยไม่ให้เกิดสถานการณ์แออัดที่งานบริการผู้ป่วยนอก และให้ทีมพัฒนาระบบบริการจากผู้บริหารให้ดำเนินการดึงข้อมูลจากกระดานสนทนาทาง Internet ทุกวัน และประสานข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะเหล่านั้นสู่หน่วยงานหรือโปรแกรมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางระบบ ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตามข้อเสนอแนะและดำเนินการตอบกลับทาง Internet อย่างเป็นระบบ ภายใน ระยะเวลาไม่เกิน ๑ สัปดาห์ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาผู้รับบริการหรือ ผู้ร้องเรียนได้รับการ ตอบสนองปัญหาอย่างเหมาะสมและไม่ได้รับข้อร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิม

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๙
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ ๑ ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๘	0	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๘	0	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๘	0	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๙	๒	๒	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙	0	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๙	0	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๙				
พฤษภาคม ๒๕๖๙				
มิถุนายน ๒๕๖๙				
กรกฎาคม ๒๕๖๙				
สิงหาคม ๒๕๖๙				
กันยายน ๒๕๖๙				
รวม	0	0	0	0

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน ที่ผ่านมา พบข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน ๒ ฉบับ ซึ่งโรงพยาบาลได้ดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริง และเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ทุกคน มุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง สร้างความเข้าใจ โดยการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบ ถึงขอบเขตความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จ การระบุหลักฐานที่จำเป็นในการ ติดต่อขอรับบริการตลอดจนการแสดงแผนภูมิและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการบังเกิดความพึงพอใจ ต่อไป



ลงชื่อ.....(ผู้รายงาน)

(นางสาวสุภามาส จันทบุตร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๙
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ ๑ ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๘	0	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๘	0	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๘	0	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๙	0	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙	0	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๙	0	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๙				
พฤษภาคม ๒๕๖๙				
มิถุนายน ๒๕๖๙				
กรกฎาคม ๒๕๖๙				
สิงหาคม ๒๕๖๙				
กันยายน ๒๕๖๙				
รวม	0	0	0	0

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๖ 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 : ๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙.....

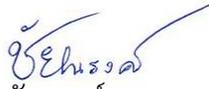
หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ไตรมาสที่ ๒
(รอบ ๖ เดือน) ปีงบประมาณ ๒๕๖๙.....

รายละเอียดข้อมูล : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ.....
ไตรมาสที่ ๒ (รอบ ๖ เดือน) ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ ถึง
วันที่ ๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙.....

Link ภายนอก :ระบบ MITAS.....

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายชัยณรงค์ แสงแดง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่ ๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายศรีธัญ วัฒนธีรราษฎร์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีเมืองใหม่
วันที่ ๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายเฉลิมพล ศรีคำ)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
วันที่ ๙ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙