



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

ที่ อบ.๐๐๓๓.๐๐๑.๒๖/๒๓๖

วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไตรมาสที่ ๒
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

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

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม จึงขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ไตรมาสที่ ๒ (รอบ ๖ เดือน) ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ผลการดำเนินงาน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๘ ดังนี้ จากกรรายงานของคณะกรรมการที่มบริหาร ความเสี่ยง (RM) ไม่พบรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากร ในสังกัด โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์โรงพยาบาล
ทุ่งศรีอุดม

(นายจิริกิตย์ โตตระไวศยะ)
นักวิชาการพัสดุ

ทราบ-อนุญาต

(นายธีระวัฒน์ สิงห์ราช)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

ที่ อบ.๐๐๓๓.๐๐๑.๒๖/๒๓๗

วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

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

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม จึงขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ไตรมาสที่ ๒ (รอบ ๖ เดือน) ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จากกรรายงานของ คณะกรรมการทิมบริหารความเสี่ยง (RM) เผยแพร่ผลการดำเนินงานลงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน และระบบ MITAS (<http://www.stopcorruption.moph.go.th>) เพื่อให้ประชาชนทั่วไปรับทราบต่อไป รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมา พร้อมน


(นายจिरกิตย์ โตตระไวศยะ)
นักวิชาการพัสดุ

ทราบ-อนุญาต



(นายธีระวัฒน์ สิงห์ราช)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน)

การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ความเป็นมา

ด้วย โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่อง ร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายใน โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่อง ร้องเรียนทั่วไปเพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาล ทุ่งศรีอุดม เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็น ธรรมสามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่าง เป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้อง กับเจตนารมณ์ของ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่มีความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือ ปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๒๕ ได้ กำหนดให้ ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วย ธุรกรรมทาง อิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำ การนับตั้งแต่วันที่ ได้รับคำร้องทุกข์

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม มีปัจจัยใน การสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ที่ ๖๒ / ๒๕๖๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ และ คำสั่งโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ที่ ๖๐ / ๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วย และการเจรจาไกล่เกลี่ย(Mediation Team) โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ทำให้การดำเนินงานบรรลุ เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ตลอดมา จนถึงปัจจุบัน

๒) บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแล ผู้ป่วย/ ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลา ในการให้ ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแล ประชาชนให้ทั่วถึง ครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียด เพียงพอ

๓) การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การแก้ไขปัญหา การ ร้องเรียน ในแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีกระบวนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ประกอบกับ บุคลากรที่รับผิดชอบมีไม่ เพียงพอกับปริมาณงาน ที่เพิ่มเข้ามา ทำให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน เกิดความล่าช้า

๔) ความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลา ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงนาน ทำให้ ต้องมีการทวงถามความ คืบหน้าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเท็จจริงที่จะนำมา ประกอบการวินิจฉัย จึงทำให้เกิดการ พิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นๆ มีความ ล่าช้า

๓. แนวทางการแก้ไข

๑) ทีมพัฒนาระบบบริการจากผู้บริหารให้ดำเนินการดึงข้อมูลจากกระดานสนทนา ทาง Internet ทุก วัน และประสานข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะเหล่านั้นสู่หน่วยงานหรือ โปรแกรมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อ วางระบบ ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตามข้อเสนอแนะและ ดำเนินการตอบกลับทาง Internet อย่างเป็น ระบบ ภายใน ระยะเวลาไม่เกิน ๑ สัปดาห์

๔. การประเมินความพึงพอใจ

โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานทุกเดือน โดยใช้แบบ ประเมินกับ ผู้ป่วย/ผู้รับผลงานแต่ละหน่วยงาน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหา แนวทางปรับปรุงพัฒนาอยู่ เสมอ เช่น ปัญหาระยะเวลาในการรับ บริการผู้ป่วยนอก มีการวิเคราะห์ สาเหตุในแต่ละจุดบริการด้านหน้าที่ เกี่ยวข้อง การจัดแพทย์ออกตรวจในแต่ละ ช่วงเวลาอย่าง พอเพียง ลดระยะเวลารอคอยและกระจายจำนวน ผู้ป่วยไม่ให้เกิดสถานการณ์แออัดที่งานบริการ ผู้ป่วยนอก และให้ทีมพัฒนาระบบบริการจากผู้บริหารให้ ดำเนินการดึงข้อมูลจากกระดานสนทนา ทาง Internet ทุกวัน และประสานข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ เหล่านั้นสู่หน่วยงานหรือ โปรแกรมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางระบบ ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตาม ข้อเสนอแนะและ ดำเนินการตอบกลับทาง Internet อย่างเป็นระบบ ภายใน ระยะเวลาไม่เกิน ๑ สัปดาห์ส่งผล ให้ เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาผู้รับบริการหรือ ผู้ร้องเรียนได้รับการ ตอบสนองปัญหาอย่าง เหมาะสม และไม่ได้รับข้อร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิม

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๘

ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ ๑ ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๗	0	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	0	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๗	0	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๘	0	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	0	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๘	0	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๘				
พฤษภาคม ๒๕๖๘				
มิถุนายน ๒๕๖๘				
กรกฎาคม ๒๕๖๘				
สิงหาคม ๒๕๖๘				
กันยายน ๒๕๖๘				
รวม	0	0	0	0

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน ที่ผ่านมา ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งโรงพยาบาล ได้เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ทุกคน มุ่งมั่นในการ ให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชน อย่างจริงจังและ ต่อเนื่อง สร้างความเข้าใจ โดยการสื่อสารให้ประชาชน ผู้รับบริการรับทราบ ถึงขอบเขตความรับ ผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จ การระบุ หลักฐานที่จำเป็นในการ ติดต่อ ขอรับบริการตลอดจนการแสดงแผนภูมิและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็น องค์กรประกอบสำคัญส่วนหนึ่ง ที่จะทำให้ผู้รับบริการบังเกิดความพึงพอใจ ต่อไป


(นายจिरกิตย์ โตตระไวศยะ)
นักวิชาการพัสดุ

ทราบ



(นายธีระวัฒน์ สิงห์ราช)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๘
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี


ตารางที่ ๑ ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๗	0	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	0	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๗	0	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๘	0	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	0	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๘	0	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๘				
พฤษภาคม ๒๕๖๘				
มิถุนายน ๒๕๖๘				
กรกฎาคม ๒๕๖๘				
สิงหาคม ๒๕๖๘				
กันยายน ๒๕๖๘				
รวม	0	0	0	0




จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน ที่ผ่านมา ยังไม่พบการร้องเรียนเรื่องการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี และเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ยึดมั่นและถือ ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการ จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ อย่างเคร่งครัด เพื่อให้กระบวนการ ดำเนินงานจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดมให้มีความโปร่งใสในการ ดำเนินงานสมกับที่ เป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่มุ่งเน้นให้องค์กรมีระบบป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนที่มี ประสิทธิภาพ ต่อไป


(นายจिरกิตย์ โตตระไวศยะ)
นักวิชาการพัสดุ

ทราบ


(นายธีระวัฒน์ สิงห์ราช)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำหรับหน่วยงานในราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี	
ชื่อหน่วยงาน :...โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี..... วัน/เดือน/ปี :.....๔ มีนาคม ๒๕๖๘	
หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาสที่ ๒ (รอบ ๖ เดือน) ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ถึง วันที่ ๔ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๘ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ . ไตรมาสที่ ๒ (รอบ ๖ เดือน) ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ถึง วันที่ ๔ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๘	
Linkภายนอก:..... หมายเหตุ:.....ไม่มี.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวชยามล ไคร่ขุนสิงห์) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่.....๔.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๘...	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายธีระวัฒน์ สิงห์ราช) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม วันที่.....๔.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๘...
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายจิริกิตย์ โหตระไวศยะ) ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่.....๔.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๘...	