

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

วัน/เดือน/ปี : ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : MOIT ๑๑ หน่วยงานมีตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (เอกสารที่แนบ) :

๑. มีบันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน มีการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน จำนวน ๑ ชุด

(รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

๒. มีบันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ มีการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วย

๓. มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แบบตามข้อ ๒)

รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

๓.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๓.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Link ภายนอก :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางรพีพรรณ ไหลหาโคตร)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

วันที่ ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

วันที่ ๓๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวสุมาลี บุญคำภา)

ตำแหน่ง พนักงานพัสดุ ส๒

วันที่ ๓๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ
ที่ บก.๐๐๓๒.๓๐๑(๐๖)/๘๘๘ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ ไตรมาส ๔ (๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

๑. เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment:MOITH ITA ปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ เป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment:MOIT) ในส่วนตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติ เรื่องร้องเรียน กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ ไตรมาส ๔ ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ การร้องเรียนเป็นหนังสือ/ด้วยตนเองต่อคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ไม่มีเรื่องร้องเรียน

๒.๒ การร้องเรียนเป็นหนังสือ/ผ่านระบบข้อรับข้อร้องเรียนหน่วยงานรัฐอื่น ไม่มีเรื่องร้องเรียน

การดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี พ.ศ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ ไม่มีปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้เพื่อตอบแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT ๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ จึงขออนุญาตเผยแพร่หลักฐานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบึงโขงหลง

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่หลักฐานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบึงโขงหลง
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางรพีพรรณ ไหลหาโคตร)
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

อนุญาต

(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ
ที่ บก.๐๐๓๒.๓๐๑(๐๖)/ ๓๕๕ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ ไตรมาส ๔
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

๑. เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment:MOITH ITA) ปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ เป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment:MOIT) ในส่วนตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติ เรื่องร้องเรียน

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ -๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง

๒.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี พ.ศ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ ไม่มีปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้เพื่อตอบแบบหลักฐานงประจักษ์ MOIT ๑๑ จึงมีการจัดทำรายงานสรุปผลและวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบึงโขงหลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ (เอกสารแนบ)

๓.ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลและวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบึงโขงหลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบึงโขงหลง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางรพีพรรณ ไหลหาโคตร)

นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

อนุญาต

(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ
ที่ บก.๐๐๓๒.๓๐๑(๐๖)/ ๘.๕.๐ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

๑. เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment:MOITH ITA) ปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ เป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment:MOIT) ในส่วนตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติ เรื่องร้องเรียน

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ -๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ไม่มีเรื่องร้องเรียน

๒.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี พ.ศ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ ไม่มีปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลบึงโขงหลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบึงโขงหลง จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางรพีพรรณ ไหลหาโคตร)
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

อนุญาต

(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบึงโขงหลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ (๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๑. ความเป็นมา

โรงพยาบาลบึงโขงหลง ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการช่วยเหลือและดูแลต่อเนื่อง รวมถึงได้จัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำหรับใช้เป็แนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลบึงโขงหลง มีการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบึงโขงหลง ได้รวบรวมติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะหรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๒. ปัจจัยสนับสนุน

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลบึงโขงหลง มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันให้การดำเนินงานตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลบึงโขงหลงประสบความสำเร็จดังนี้

๑.คำสั่งโรงพยาบาลบึงโขงหลง ที่ ๒๗๐ /๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป หัวหน้างานประกัน ทกให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

๒.คำสั่งโรงพยาบาลบึงโขงหลงที่ ๘๐/๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงโรงพยาบาลบึงโขงหลง ลงวันที่ ๔ พฤษภาคม พ.ศ ๒๕๖๐ คณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล หัวหน้าบริหารทั่วไป กับคณะกรรมการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เป็นไปตามแผนที่กำหนด

๓.ปัญหาอุปสรรค

ด้วยสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-๑๙) บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลบึงโขงหลง มีภาระงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น และยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องให้การดูแลประชาชนที่มารับการตรวจรักษาจำนวนมากในแต่ละวัน เป็นเหตุให้อาจจะเกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการที่จะต้องให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในการเข้ารับการรักษา การป้องกันการติดเชื้อขณะอยู่ภายในโรงพยาบาล และการรายงานสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบัน ประกอบกับระยะเวลาในการให้ข้อมูลการรับบริการ และอธิบายขั้นตอนการรักษามีค่อนข้างจำกัด นางกจิกรรณจึงไม่สามารถดูแลทำความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ รวมไปถึงการขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่จากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด- ๑๙) ทำให้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยหรือญาติ มีความคลาดเคลื่อนจากที่ควรจะเป็นค่อนข้างมาก

๔.รายงาน...

๔.รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายในโรงพยาบาล บึงโขงหลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ไตรมาสที่ ๔) (เดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๕)

๔.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง

เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ไตรมาส	จำนวน	หมายเหตุ
๑	พฤติกรรมบริการคลินิกผู้ป่วยนอก	ไตรมาส ๑	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	-	
๒	พฤติกรรมบริการคลินิกผู้ป่วยใน	ไตรมาส ๑	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	-	
๓	ละเมิดสิทธิผู้ป่วย	ไตรมาส ๑	-	
		ไตรมาส ๒	-	
๔	ความล่าช้าในการให้บริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	-	
		ไตรมาส ๒	-	
๕	การอำนวยความสะดวก	ไตรมาส ๑	-	
		ไตรมาส ๒	-	
๖	พฤติกรรมบริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	๓ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
๗	สิ่งแวดล้อม	ไตรมาส ๑	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	-	

๔.๓ แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑.ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล

๒.ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ และมีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง

๓.การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด ให้ข้อมูลและวิธีปฏิบัติตนขณะอยู่ที่โรงพยาบาล เพื่อป้องกันการติดเชื้อโควิด ๑-๑๙

๔.ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยที่สำคัญโดยอ้างอิงจากแนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรคให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๕.วางแผนพัฒนา ปรับปรุง ระบบจราจรสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน มีการควบคุมกำกับให้มีการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายอย่างถูกต้อง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

ที่ บก.๐๐๓๒.๓๐๑(๐๖)/ ๕๕๑ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ ไตรมาส ๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

๓. เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment:MOITH ITA) ปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ เป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment:MOIT) ในส่วนตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติ เรื่องร้องเรียน

๔. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ -๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๔.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี พ.ศ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ ไม่มีปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้เพื่อตอบแบบหลักฐานงประจักษ์ MOIT ๑๑ จึงมีการจัดทำรายงานสรุปผลและวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบึงโขงหลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ (เอกสารแนบ)

๓.ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลและวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลบึงโขงหลง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบึงโขงหลง
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางรพีพรรณ ไหลหาโคตร)

นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

อนุญาต

(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

ที่ บก.๐๐๓๒.๓๐๑(๐๖)/ ๕๕๒ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

๓. เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment:MOITH ITA) ปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ เป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment:MOIT) ในส่วนตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติ เรื่องร้องเรียน

๔. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕ ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ -๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๔.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ไม่มีเรื่องร้องเรียน

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี พ.ศ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ ไม่มีปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

๓.ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลบึงโขงหลง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบึงโขงหลง จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางรพีพรรณ ไหลหาโคตร)

นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

อนุญาต

(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงโขงหลง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐๔๒๔๑๖๑๘๐-๒
ที่ บก.๐๐๓๒.๓๐๑(๐๖).๐๑/ ส.๕๕๓ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

ตามที่ โรงพยาบาลบึงโขงหลง ได้จัดเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์อันส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment:ITA)ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอรายงานผลการติดตามการดำเนินงานและสรุปข้อร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน ๒๕๖๕- กันยายน ๒๕๖๕) พบว่า ไม่พบข้อร้องเรียนในช่วงเวลาดังกล่าว และขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบึงโขงหลง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางรพีพรรณ ไทลหาโคตร)
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

อนุญาต

(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

- พุทธกิจกรรมบริการ ๑ ครั้ง
- ระบบบริการ/ระยะเวลารอคอย ๒ ครั้ง

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ไม่มี

๓. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ไม่มี

๔. ปัญหาและอุปสรรค

- ไม่มี

๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

- ไม่มี

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์ร้องเรียน
(๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

ความเป็นมา

เนื่องจากการประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส และตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้มาตรา ๙ วรรคหนึ่ง(๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ข้อ ๒ ให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน (๔) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ที่จัดทำโดยหน่วยงานหรือหน่วยงานนอก (๕)หลักเกณฑ์หรือขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มากร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ(๖) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งรายงานเชิงสถิติที่เกี่ยวข้อง และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ ๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ศรีความเป็นข้าราชการ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนนากรตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติเมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล จากประกาศดังกล่าว โรงพยาบาลบึงโขงหลง ได้จัดทำแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนและในรอบปีที่ผ่านมาโรงพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหลายช่องทาง ทั้งเสนอแนะผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ และทาง Internet ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทาง	ปี ๒๕๖๑	ปี๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี๒๕๖๕
ตู้รับความคิดเห็น	๒๔	๒๖	๑๘	๔	๓
Internet	๒	๒	๔	๒	
จดหมาย					
โทรศัพท์			๒		
โปรแกรมบริหารความเสี่ยง			๑	๑๓	๑
ร้องเรียนด้วยตนเอง				๑	-

ผลการวิเคราะห์ลักษณะคำร้องเรียนและแนวโน้ม

จาก ข้อมูลแสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ผู้รับความคิดเห็นมีจำนวนสูงสุดในแต่ละปี เพราะเข้าถึงได้สะดวกและตั้งอยู่ในจุดที่เห็นชัดเจน การเข้าถึงระบบการรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เหล่านี้ ร่วมกับ นโยบายของ จังหวัดในเรื่องการให้แต่ละท้องที่ มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางที่สะดวกต่อการร้องเรียนและเข้าถึงได้ง่าย

ปี ๒๕๖๕ ข้อมูลแสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ผู้รับความคิดเห็นมีจำนวนลดลง เนื่องจากมีการปรับปรุงอาคารสถานที่และโยกย้ายจุดบริการ ทำให้การเข้าถึงยาก

ตารางแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕
การจัดซื้อจัดจ้าง				
อาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม				
พฤติกรรมบริการ	๙	๔	๔	๑
ระบบบริการ/ระยะเวลารอคอย	๑๐	๑๒	๑๐	๒
อื่น ๆ				

ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ไม่ระบุผู้ร้องเรียนและที่อยู่ มีระดับความรุนแรงต่ำถึงปานกลาง เช่น ปัญหาด้านพฤติกรรมบริการ ความล่าช้าในการให้บริการ จึงนำมาวิเคราะห์เชิงระบบ และวางแผนในการพัฒนาปรับปรุง โดยประสานข้อมูลไปยังคณะกรรมการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับปัญหาที่พบ ให้ดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และตอบกลับผ่านเครือข่าย และทางห้องรับความคิดเห็นใน Internet การพัฒนาคุณภาพระบบบริการทั่วไปจากข้อร้องเรียนได้แก่การพัฒนาบุคลากรด้านจริยธรรม การบริการ และพฤติกรรมบริการ ช่องทางนagrสื่อสารแก่ผู้รับบริการ เช่น ทำป้ายประชาสัมพันธ์

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน

โรงพยาบาลบึงโขงหลง มาตรการระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแนวทางดำเนินการในแต่ละระดับ ความรุนแรงของเหตุการณ์อย่างชัดเจนโดยบูรณาการกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในองค์กรร่วมด้วย กำหนด ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยคณะกรรมการการรวบรวมข้อมูลจากทุกช่องทาง เพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผน ดำเนินการ ป้องกัน ปรับปรุง จัดการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด และเชื่อมโยงข้อมูลสู่การพัฒนาคุณภาพในระบบงานที่สำคัญต่างๆ มีข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามมาตรฐานการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามข้อกำหนด ด้านการ ดำเนินการงานแก้ไขปัญหาโดยมีกระบวนการที่ต้องประสานงานใกล้เคียงแก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ

การประเมินความพึงพอใจ โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับ ผลงานทุกปี โดยใช้แบบประเมินกับฝ่าย/ผู้รับผลงานแต่ละกลุ่มนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาเช่น ปัญหาระยะเวลาในการรับบริการผู้ป่วยนอก มากวิเคราะห์สาเหตุในแต่ละจุดบริการด้านหน้าที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
พฤติกรรมบริการ	พบมากในบุคลากรทางการแพทย์ ประเด็นที่พบบ่อยเกิดจากพฤติกรรม บริการ เรื่องการพูดไม่ดี ไม่สุภาพ	๑. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรม บริการที่เหมาะสมในการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารให้ผู้ป่วยและญาติทราบควรมี การทวนสอบความเข้าใจของผู้ป่วย/ ญาติด้วย ,เพิ่มการสังเกตสีหน้า ทา ททางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ ความไม่พึงพอใจ

สรุปผลงานปี ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๔ ระหว่างเดือน ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน โรงพยาบาลบึงโขงหลง

เดือน	เรื่องร้องเรียน	ม ๔๑	ยุติในศูนย์	ส่งหน่วยงานที่ เหนือกว่า	หมายเหตุ
ตุลาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-	
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-	
ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-	
มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	-	
มีนาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	
เมษายน ๒๕๖๕	-	-	-	-	
พฤษภาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	
มิถุนายน ๒๕๖๕	-	-	-	-	
กรกฎาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	
สิงหาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	
กันยายน ๒๕๖๕	-	-	-	-	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงโขงหลง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐๔๒๔๑๖๑๘๐-๒
ที่ บก.๐๐๓๒.๓๐๑(๐๖).๐๑/ ๒๕๖๕ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการซื้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

ตามที่ โรงพยาบาลบึงโขงหลง ได้จัดเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์อันส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment:ITA)ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในเรื่องการจัดการซื้อร้องเรียน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอรายงานผลการติดตามการดำเนินงานและสรุปซื้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน ๒๕๖๕- กันยายน ๒๕๖๕) พบว่า ไม่พบซื้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในช่วงเวลาดังกล่าว และขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบึงโขงหลง
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางรพีพรรณ ไหลหาโคตร)
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

อนุญาต

(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

สรุปข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบึงโขงหลง
 ไตรมาสที่ ๔ ระหว่างเดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๖๕
 ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน โรงพยาบาลบึงโขงหลง

เดือน	เรื่องร้องเรียน	ม ๔๑	ยุติในศูนย์	ส่งหน่วยงานที่ เหนือกว่า	หมายเหตุ
ตุลาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-	
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-	
ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-	
มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	-	
มีนาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	
เมษายน ๒๕๖๕	-	-	-	-	
พฤษภาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	
มิถุนายน ๒๕๖๕	-	-	-	-	
กรกฎาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	
สิงหาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	
กันยายน ๒๕๖๕	-	-	-	-	
	○	○	○	○	