



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบ่อทอง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๓๘๒๘ ๘๒๙๐

ที่ ขบ ๐๐๓๓.๓๐๑/๓๒๓๑

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และขออนุมัตินำเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อทอง

ด้วยโรงพยาบาลบ่อทอง ได้รับเรื่องจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ ให้เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งหน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และจะต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ซึ่งถือเป็นระบบสำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ นั้น

จากการติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบ่อทอง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจึงได้จัดทำสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (พบ ๔ ข้อร้องเรียน)
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พบ ๑ ข้อร้องเรียน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัตินำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเผยแพร่ต่อสาธารณะบน Website <http://bth.cbo.moph.go.th/bth> และนำส่งข้อมูลเข้าระบบ MITAS เพื่อแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT๑๐

(นายกมล บุญมา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ / อนุมัติ

(นางแววดาว พิมลธเรศ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านบึง รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อทอง

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลบ่อทองให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานอีกวิธีหนึ่ง รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสามารถเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
๕. เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ ผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลบ่อทอง /จดหมาย ไปรษณีย์ เลขที่ ๒ ม.๑ ต.บ่อทอง อ.บ่อทอง จ.ชลบุรี ๒๐๒๗๐
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๘-๒๑๑๒๘๘-๙๐ ต่อ ๒๑๗
๓. ทางเว็บไซต์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน
[Http://bth/cbo/moph.go.th](http://bth/cbo/moph.go.th)
๔. ทาง Page Facebook Bothong Hospital

สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ -๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) โรงพยาบาลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง โดยไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เข้าเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน เนื่องจากเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน ดังนี้

- | | |
|--|----------------|
| - เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล | จำนวน - เรื่อง |
| - เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของบุคลากรทางแพทย์ | จำนวน ๒ เรื่อง |
| - เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง | จำนวน - เรื่อง |
| - เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป | จำนวน - เรื่อง |
| - เรื่องร้องเรียน อื่น ๆ | จำนวน ๒ เรื่อง |

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง

วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

มีความยุ่งยากในขั้นตอนการดำเนินการค้นหาข้อเท็จจริงและการรวบรวมพยานหลักฐาน เนื่องจากต้องมีการรวบรวมรายละเอียดของข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการ

แนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ประชาชน ให้ทราบถึงแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการของโรงพยาบาลบ่อทอง เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเดือดร้อนความเสียหาย หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น
๒. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชน และผู้มาใช้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลบ่อทอง

/สรุปผลการ...

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการแล้ว เสร็จจนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จที่จะได้ ข้อยุติ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๔	๔	-	-
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑	๑	-	-



(นายกมล บุญมา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ



(นางแววดาว พิมลธเรศ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านบึง รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อทอง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบ่อทอง

วัน/เดือน/ปี : ๑๑ กันยายน ๒๕๖๖

หัวข้อ : MOIT๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ไตรมาสที่ ๔ (สรุปผลการดำเนินงานฯ รอบ ๑๒ เดือน)

๑. บันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ตามข้อ (๑) และข้อ (๒) ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และมีการขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) รอบ ๑๒ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แนบตามข้อ ๑.) รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ประกอบด้วย
 - ๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
 - ๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

(นายกมล บุญมา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
วันที่ ๑๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางแววดาว พิมลธเรศ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านบึง รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อทอง
วันที่ ๑๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖
ผู้อนุมัติรับรอง

(นายสิทธิชัย แสงจู)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ ๑๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่