บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โทร.๑๐๓

ที่ อบ.๐๐๓๓.๐๐๙.๒๖/๑๙๗ **วันที่** ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการฯ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

เรื่องเดิม

ตามประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยได้นำกรอบการประเมินของสำนักงาน ป.ป.ช. (พ.ศ.๒๕๖๒-๒๕๖๔) มาประยุกต์พัฒนาและปรับปรุงรายละเอียด ข้อคำถามตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) เพื่อให้เข้าบริบทการบริหารราชการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค โดยมีประเด็นการประเมินจำแนกออกเป็น ๙ ตัวชี้วัด นั้น

ข้อพิจารณา

จึงเห็นควรให้ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ในปีที่ผ่านมา (ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘) รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ให้หน่วยงานอื่นและสาธารณชนทั่วไปรับทราบ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตให้ดำเนินการเผยแพร่ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ในปีที่ผ่านมา (ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘) รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ให้หน่วยงานอื่นและสาธารณชนทั่วไปรับทราบต่อไป

(นางสาวไอลดา สังสงหา)
นักวิชาการสาธารณสุข

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม
-จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา
-เห็นควรอนุมัติประกาศเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

(นางสาวชยามล ใคร่นุ่นสิงห์)
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป

อนุมัติ

(นายสุดสาคร ไชยสาร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำหรับหน่วยงานในราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
วัน/เดือน/ปี : ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๘
หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๙ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)
๑. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ในปีที่ผ่านมา (ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘) รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘
Linkภายนอก: .....ไม่มี.....
หมายเหตุ: .....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวชยามล ใคร่นุ่นสิงห์)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
วันที่.....๑๖....เดือน....ตุลาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๘...

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายสุดสาคร ไชยสาร)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม
วันที่.....๑๖.....เดือน....ตุลาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๘...

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวไอลดา สังสงหา)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข
วันที่.....๑๖....เดือน....ตุลาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๘...

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม
อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฯ

ช่องทาง	ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (เดือน)												รวม	คิดเป็นร้อยละ
	ต.ค. ๖๗	พ.ย. ๖๗	ธ.ค. ๖๗	ม.ค. ๖๘	ก.พ. ๖๘	มี.ค. ๖๘	เม.ย. ๖๘	พ.ค. ๖๘	มิ.ย. ๖๘	ก.ค. ๖๘	ส.ค. ๖๘	ก.ย. ๖๘		
๑.ผ่านตู้รับแสดงความคิดเห็น	๑	๐	๒	๑	๕	๔	๐	๐	๓	๑	๒	๐	๑๙	๙๕
๒.ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
๓.ผ่านทางจดหมาย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
๔.ผ่าน สสจ./ระบบ สปสช.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
๕.ร้องเรียนทางโทรศัพท์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
๖.ผ่านสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
๗.ร้องเรียนบริการและขอใช้ ม.๔๑	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	-	-	๑	๕
๘. อื่นๆ..เช่น บัตรสนเท่ห์/เวทีประชุม/ทีมชุมชน/ระบบ RM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		รวมเรื่องร้องเรียน											๒๐	๑๐๐

พบว่า การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดม ผ่านช่องทางตู้รับแสดงความคิดเห็น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และร้องเรียนบริการและขอใช้ ม.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ ที่ถูกรายงานเข้าสู่ระบบการรายงานความเสี่ยงของหน่วยงาน จึงเป็นโอกาสพัฒนาต่อไปในการเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดมให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น และเพิ่มโอกาสผู้มารับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดมได้สะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรด้านคุณภาพการบริการต่อไป

๒. ประเด็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ประเภท	ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (เดือน)												รวม	คิดเป็นร้อยละ
	ต.ค.๖๗	พ.ย.๖๗	ธ.ค.๖๗	ม.ค.๖๘	ก.พ.๖๘	มี.ค. ๖๘	เม.ย.๖๘	พ.ค ๖๘	มิ.ย.๖๘	ก.ค.๖๘	ส.ค.๖๘	ก.ย.๖๘		
๑.คุณภาพการให้บริการ	๑	-	๑	๑	๕	๒	-	-	๒	๑	๑	-	๑๔	๗๐
๒.วินัยข้าราชการ	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	๕
๓.สิ่งแวดล้อม	-	-	-	-	-	๒	-	-	๒	-	๑	-	๕	๒๕
รวม													๒๐	๑๐๐

จากประเด็น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน พบว่า มีการร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการ มีมากเป็นอันดับ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และด้านวินัยข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๓. สรุปผลการดำเนินการ

จากการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗– ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘) คณะกรรมการงานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ได้รายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดม เข้าสู่ระบบรายงานความเสี่ยง และได้ทำการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและทำการแก้ไข/ทบทวน พร้อมทั้งสรุปการทบทวน/แนวทางการแก้ไข เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดมทุกเดือน

๔.ปัญหาอุปสรรค

๔.๑ ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒ ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดม ที่รายงานเข้ามามีเพียงช่องทางเดียว ทำให้ไม่ทราบข้อมูลที่หลากหลายมีข้อจำกัดในการเข้าถึงการเรื่องร้องเรียน

๕. แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๕.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้งและลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเ นินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๕.๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมี Service Mind ในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการเป็นระยะ และควรจัดสถานที่เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งพื้นที่และการดูแลความสะอาด

๕.๓ ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม

๔.๔ มีการทบทวน อุบัติการณ์ข้อร้องเรียน แนวทางแก้ไขในประเด็น/ประเภท ข้อร้องเรียนฯเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นและป้องกันการเกิดซ้ำ

๔.๕ การจัดสื่อประชาสัมพันธ์การร้องเรียนให้ทั่วถึงและครอบคลุมกลุ่มประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย