



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลไทยเจริญ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร ๐๔๕ - ๗๑๘๐๙๗ -๑๑๒

ที่ ยส ๐๐๓๒.๐๐๑/๒๐๑.๑

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ส่งสรุปรายงานการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และเผยแพร่เว็บไซต์ของหน่วยงาน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทยเจริญ

ด้วยกลุ่มงานบริหารทั่วไป มีภารกิจในการเป็นศูนย์กลางประสาน การแก้ไขปัญหาตามข้อ
ร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยดำเนินงานภายใต้หลักนิติธรรมความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้ง
ทางตรงและทางอ้อม

ในการนี้ ได้ดำเนินการการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งผลการดำเนินงานสรุปเกี่ยวกับ
เรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
- ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖) เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ และปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรการกลไกหรือระบบการ
จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ และขออนุญาตเผยแพร่บน
เว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวศิริินภา มหาหงส์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติ

(นายภูจักรธรรม เกิดสวัสดิ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทยเจริญ

สรุปการร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖)
โรงพยาบาลไทยเจริญ

สถานการณ์ปัญหา

โรงพยาบาลไทยเจริญ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร ได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น มีการกำหนดช่องทางในการร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ โดยให้มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่มาจากช่องทางขอการรับเรื่องเรียน ต่างๆ และให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ของหน่วยงานในโรงพยาบาลไทยเจริญ มีการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรการ กลไก หรือ ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ของหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ กลุ่มบริหารงานทั่วไป ได้รวบรวมติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขความเดือดร้อนหรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ สอบถามหรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ แสดงผลการดำเนินงานการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน (ต.ค.๖๕ – มี.ค.๖๖)

ประเภท	ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ต.ค.๖๕ – ก.ย.๖๕)		ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ต.ค.๖๕ – มี.ค. ๖๖)	
	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว (เรื่อง)	จำนวนทั้งหมด (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว (เรื่อง)
ขอความช่วยเหลือ	๑	๑	-	-
การปฏิบัติหน้าที่	-	-	-	-
ด้านพัสดุ	-	-	-	-
การให้บริการ	๑	๑	๑	๑
บริหารทั่วไป	๑	๑	-	-
ความประพฤติ	๑	๑	-	-
การบังคับใช้ กฎหมาย	-	-	-	-
สิ่งแวดล้อม/เหตุรำคาญ	๑	๑	-	-
ควบคุมโรค	-	-	-	-
รวม	๕	๕	๑	๑

ตารางที่ ๒ ช่องทางการร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (ต.ค.๖๕ – มี.ค.๖๖)

ช่องทาง	ปี ๒๕๖๕ (ครั้ง)	ปี ๒๕๖๖ (ครั้ง)
โทรศัพท์	๑	๑
จดหมาย/Mail	-	-
ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
สป.สธ	-	-
ตนเอง/อื่นๆ	๔	-
รวม	๕	๑

รายงานสรุปผลการดำเนินการ
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖)
โรงพยาบาลไทยเจริญ

๑.สรุปผลการดำเนินงาน

ตามที่โรงพยาบาลไทยเจริญ ได้จัดทำคู่มือดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ จึงถือว่าการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง นั้น

ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖) ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องเรียนมาจำนวน ๖ เรื่อง ตามช่องทางดังต่อไปนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
๑.เว็บไซต์ของโรงพยาบาล	-
๒.ผู้รับความคิดเห็น	-
๓.ทางโทรศัพท์	๑
๔.ทางไปรษณีย์	-

๒.ผลการวิเคราะห์ลักษณะคำร้องเรียน

ในช่วง รอบ ๖ เดือนที่ผ่านมาพบว่า มีข้อร้องเรียนถูกรายงานเข้ามาในช่วงทางต่างๆ เช่น จากการได้รับรายงานจากทางโทรศัพท์ จำนวน ๑ เรื่อง ซึ่งล้วนแต่เป็นการร้องเรียน เรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งสิ้น




๓.ปัญหาและอุปสรรค

- บุคลากรยังไม่มีความเข้าใจและตระหนักถึงใจกลางสำคัญ เรื่องความโปร่งใส
- ยังไม่มีช่องทางการรับรู้เรื่องร้องเรียนที่เข้าถึงได้ง่าย และเสียงสูงต่อตำแหน่งหน้าที่การงาน

๔.แนวทางการแก้ไข

- มีการจัดกิจกรรมปลูกจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต เป็นธรรม และมีความโปร่งใสเป็นประจำทุกปี
- มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนให้บุคลากรทุกคนทราบ เพื่อให้ตระหนักคิด และมีจิตสำนึกก่อนการกระทำการต่างๆที่ส่อไปในทางทุจริต เนื่องจากช่องทางการร้องเรียนเข้าถึงได้ง่าย และเสียงสูงต่อตำแหน่งหน้าที่การงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลไทยเจริญ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลไทยเจริญ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน :โรงพยาบาลไทยเจริญ..... วัน/เดือน/ปี มีนาคม ๒๕๖๖	
หัวข้อ รายงานการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และเผยแพร่เว็บไซต์ของหน่วยงาน ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแจ้งผลการดำเนินงานสรุปเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖) เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ และปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานการกลไกหรือระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ Link ภายนอก : หมายเหตุ	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายอนุรัฐภูมิ บุตรรักษา) ตำแหน่ง นักจัดวิชาการพัสดุ วันที่ เดือน พ.ศ. 24 มี.ค. 2566	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายภูริรังธรรม เกิดสวัสดิ์) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไทยเจริญ วันที่ เดือน พ.ศ. 24 มี.ค. 2566
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายวิรพล ผลขาว) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ วันที่ เดือน พ.ศ. 24 มี.ค. 2566	