



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหนองวัวซอ โทร. ๐-๔๒๒๘-๕๘๘๖ ต่อ ๑๑๓

ที่ อต ๐๐๓๒.๓๐๑/๕๐

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองวัวซอ

## ความเป็นมา

อ้างถึง เกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่ง กระทรวงสาธารณสุขมีการขับเคลื่อนการดำเนินการตาม มาตรการ ๓ ป ๑ ค (ปลูก/ ปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และ เครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี

## ข้อพิจารณา

เพื่อให้การดำเนินการด้าน ITA ของโรงพยาบาลหนองวัวซอ สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ของการประเมินตามตัวชี้วัดของแบบวัด (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ตามแบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานสาธารณสุข ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองวัวซอ ได้รับดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้มารับบริการตามช่องทางผู้รับความคิดเห็นตามจุดที่ให้บริการต่างๆ และช่องทางสื่อสารอื่นๆ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ซึ่งไม่พบข้อร้องเรียน หรือร้องทุกข์ใดๆ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน <http://nwshospital.com/๒๐๑๘> โรงพยาบาลหนองวัวซอ องค์กรคุณธรรม (ITA) รายละเอียดดังเอกสารที่แนบ/ไฟล์ที่แนบมาพร้อมนี้

## ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตเผยแพร่ต่อไป จะเป็นพระคุณ

ศิริพรรณ  
(นางสาวศิริพรรณ กาลสุวรรณ)  
เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองวัวซอ

- ทราบ  
 อนุญาตเผยแพร่

(นายปกรณ์ จารักษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองวัวซอ



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหนองบัวขง โทร. ๐-๔๒๒๘-๕๘๙๖ ต่อ ๑๑๓

ที่ อต ๐๐๓๒.๓๐๑/๔๘

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองบัวขง

## ความเป็นมา

โรงพยาบาลหนองบัวขง ได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure) และกำหนดให้มีกลไกการกำกับติดตาม จำนวน ๒ รอบการประเมิน คือรอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน สรุปรายงานต่อผู้บริหารอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

## ข้อพิจารณา

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๕) สำหรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไม่มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฯ ดังกล่าว ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลหนองบัวขง <http://nwshospital.com/๒๐๑๘> ดังนี้

ประเด็น	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	ไม่มี
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ไม่มี
รวมเรื่องร้องเรียน	ไม่มี

## ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา เห็นควรแจ้งให้ หัวหน้ากลุ่มงาน ทุกกลุ่ม ทบทวนการดำเนินการตามคู่มือฯ ร่วมกับบุคลากรในกลุ่มงาน เพื่อเป็นการป้องปรามการเกิดข้อร้องเรียนในอนาคต

(นางสาวศิริพรรณ กาลสุวรรณ)

เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองบัวขง

- ทราบ  
 ขออนุญาตเผยแพร่  
 ไม่อนุญาต (เหตุผล) .....

(นายปกรณ์ จารักษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองบัวขง



๒. รายงานสรุปปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

ลำดับ	ประเด็น	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	เวลาในการให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ มีจำกัดประกอบกับต้องทำหน้าที่ให้บริการ ดูแล ประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้	<p>๑. ควรพัฒนาทักษะปรับปรุงความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๒. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชน ผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ</p> <p>๓. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชน ผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดตามให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งสอบถาม ช่วงการให้บริการ และภายหลังการให้บริการ</p> <p>๔. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่โรงพยาบาล</p> <p>หนองวัวซอ ให้รู้แนวทาง ขั้นตอนการดำเนินการของหน่วยบริการ เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด</p>
๒	เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ไม่มีปัญหาอุปสรรคเนื่องจากโรงพยาบาลหนองวัวซอ ได้มีการเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรมจริยธรรมภายในและภายนอกองค์กรให้แก่กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่	<p>โรงพยาบาลหนองวัวซอ ควรพัฒนาทักษะปรับปรุงความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบอย่างต่อเนื่อง</p> <p>โดยเฉพาะการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในองค์กรเพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น</p>

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศโรงพยาบาลหนองบัวชอ  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานโรงพยาบาลหนองบัวชอ

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</b>	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลหนองบัวชอ วัน/เดือน/ปี : ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕ หัวข้อ : แบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) <ul style="list-style-type: none"><li>- แบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕</li><li>- MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนและข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน</li><li>- สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน</li><li>- สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</li></ul> Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ศิริพรรณ กาลสุวรรณ (นางสาวศิริพรรณ กาลสุวรรณ) เจ้าพนักงานธุรการ วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง ปกรณ์ จารักษ์ (นายปกรณ์ จารักษ์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองบัวชอ วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ศุภชัย รินทร์น้อย (นายศุภชัย รินทร์น้อย) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕	