



M2 (16-17)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอานวย จังหวัดสกลนคร

ที่ สน ๐๐๓๓.๓๐๑/ มอมา๕ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและการทุจริตประพฤติมิชอบ
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอานวย

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอานวย ได้ดำเนินการตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ(Integrity and Transparency Assessment:ITA) ในด้านการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยทางโรงพยาบาลอากาศอานวย ต้องแสดงความถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเกิดความคุ้มค่า คำนึงและเป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลขึ้น ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

ในการนี้ จึงรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการขอเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ศูนย์ดำรงธรรมและแสดงความความคิดเห็น โรงพยาบาลอากาศอานวย ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕ ตามรายละเอียดแนบนี้

ลำดับ	เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	ผู้รับเรื่องร้องเรียนตีคูบตีเหตุถูกเงิน	พฤติกรรมกรรมการบริการ
๒.	จดหมายร้องเรียนผ่านสสจ.สน.	พฤติกรรมกรรมการบริการ

๑. สรุปรายงานร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๒. สรุปรายงานร้องเรียนการจัดการจัดซื้อ/จัดจ้าง เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ลงนาม หากเห็นชอบได้โปรดลงนามในหนังสือและขออนุมัติเผยแพร่ทาง Website ของโรงพยาบาลอากาศอานวย เปิดเผยให้สาธารณชนทราบต่อไป

(นางใบอ่อน ปาปะเพ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุญาต/ลงนามแล้ว

(นางจิรัฐกัล สุตวณิชย์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอากาศอานวย

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป
การร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

โรงพยาบาลอากาศอำนวย

คำนำ

ด้วยปัจจุบัน ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชน ต่างให้ความสำคัญและสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น ดังนั้น จึงได้มีทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรมและวินัยเพื่อให้เกิดองค์กร ชุมชนและสังคมที่มีความรับผิดชอบต่อนานาชาติและส่วนรวมโดยควรดำเนินการปลูกฝังจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรมและกฎระเบียบวินัยไปใช้ในการปฏิบัติงานในการรับราชการและการดำเนินชีวิตประจำวัน เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องและรังเกียจผู้ที่กระทำการทุจริต ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำการทุจริตเกิดความละอายแค้นใจ ไม่สามารถอยู่ในสังคมร่วมกับคนอื่น ๆ อันจะส่งผลให้การทุจริตลดลงได้อีกช่องทางหนึ่ง

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลอากาศอำนวย ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของโรงพยาบาลอากาศอำนวย จึงได้จัดสรุปผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางและแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงานต่อไป

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลอากาศอำนวย

พฤษภาคม	-	-	-	-	-	-	-	-
มิถุนายน	-	-	-	-	-	-	-	-
กรกฎาคม	๑	-	๑	-	-	-	-	-
สิงหาคม	-	-	-	-	-	-	-	-
กันยายน	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๔	-	๔	-	-	-	-	-

รายละเอียดเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาของโรงพยาบาลอากาศอำนวย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

ลำดับ	ประเภท	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่ยุติ	สรุปการแก้ไขปัญหา
๑	การบริการ	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัคซีนป้องกันโรคโควิด	๑๓ ต.ค.๖๔	๒๐ ต.ค.๖๔	- นำเข้าประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการทบทวนขั้นตอน วิธีการให้บริการผู้มารับบริการ -ชี้แจงสื่อสารข้อมูลการบริการ -หาวิธีทีมที่เกี่ยวข้องเพื่อชี้แจงให้ข้อมูล -ทบทวน แนวทางปฏิบัติปัญหาอุปสรรค ช่องทางการ ประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูล ผู้ที่ต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด คณะกรรมการผู้เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อให้ ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และมีความน่าเชื่อถือต่อประชาชนผู้มารับบริการของพยาบาลคัดกรองและการตรวจของแพทย์กับผู้ป่วยให้เข้าใจ
๒	การบริการ	เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมไม่เต็มใจให้บริการ	๑๖ ธ.ค.๖๔	๒๐ ธ.ค.๖๔	-ให้ข้อมูลเพิ่มเติม ทบทวน ปัญหาพฤติกรรมกรให้บริการ แนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลอากาศอำนวย - แจ้งเจ้าตัวทราบเพื่อปรับพฤติกรรมบริการและควบคุมอารมณ์ และรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการ เจ้าตัวรับทราบ ยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และชี้แจงเหตุผลแล้ว
๓	การบริการ	ระยะเวลาในการมารับบริการหน่วยงานผู้ป่วยนอก	๒๒ ม.ค. ๖๕	๒๘ ม.ค. ๖๕	- นำเข้าประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการทบทวนขั้นตอนวิธีการให้บริการผู้มารับบริการชี้แจงสื่อสารข้อมูลการบริการของพยาบาลคัดกรองและการตรวจของแพทย์กับผู้ป่วยให้เข้าใจ -จัดทำกระบวนการขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาในการให้บริการผู้ป่วยของแพทย์ -ให้ข้อมูลเพิ่มเติม ข้อมูลปัญหา เพื่อหา แนวทางในการปรับปรุงระบบบริการเพื่อลดระยะเวลารอคอย

๔	การบริการ (ผ่านตู้รับข้อเสนอแนะแสดงความคิดเห็น)	ระยะเวลาในการมารับบริการหน่วยงาน ผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน	๓๐ ก.ค. ๖๕	๓๐ ก.ค. ๖๕	- นำเข้าประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการทบทวนขั้นตอนวิธีการให้บริการผู้มารับบริการชี้แจงสื่อสารข้อมูลการบริการของพยาบาลและผู้ช่วยเหลือคนไข้ - มอบหมายงานในการขึ้นเวรในการให้บริการผู้ป่วยและการสื่อสารในจุดให้บริการผู้ป่วย - เพิ่มเติมจุดประจำเปลและกริ่งเรียกเจ้าหน้าที่ - ให้ข้อมูลเพิ่มเติม ข้อมูลปัญหา เพื่อหา แนวทางการปรับปรุงระบบบริการเพื่อลดระยะเวลารอคอย
---	---	---	------------	------------	--

๒. การร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานโรงพยาบาลอากาศอำนวยการ ไม่มีการร้องเรียนดังกล่าวในการให้บริการรวมถึงการให้บริการด้านการจัดซื้อ/จัดจ้างเจ้าหน้าที่ทุกคนที่รับผิดชอบ ได้ปฏิบัติงานตามประกาศมาตรการป้องกันการรับสินบนทุกรูปแบบ และได้ปฏิบัติงานตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างภายใต้พระราชบัญญัติฯและกฎกระทรวง ระเบียบและประกาศที่ออกตามความในพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ และการร้องเรียนเรื่อง การทุจริตในด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง จึงไม่มีการร้องเรียนเกิดขึ้น

จากสถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของผู้รับบริการในหน่วยงาน ผู้ได้รับความเดือนร้อนจากการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลอากาศอำนวยการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบว่าเป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ส่วนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลอากาศอำนวยการ

บางครั้งโรงพยาบาลอากาศอำนวยการไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้ โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง จัดทำคำสั่งมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนไว้ให้ชัดเจน แต่อย่างไรก็ดีส่วนรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว บางครั้งอาจเลยกำหนดได้ จึงได้มีแนวทาง ข้อเสนอแนะและแก้ไขปัญหา ดังนี้

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนไว้ให้ชัดเจน
๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ด้แสดงความคิดเห็น ตามจุดต่างๆ เพื่อนำมา

ประมวลปัญหาและนำมาปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ

#####

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลอากาศอำนวยการ
ตามประกาศโรงพยาบาลอากาศอำนวยการ

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลอากาศอำนวยการ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

ชื่อหน่วยงาน กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลอากาศอำนวยการ

วัน/เดือน/ปี ๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ
มิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ
๒๕๖๕

สรุปการตอบสนองการดำเนินงานการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป

ขอเผยแพร่ข้อมูลทาง

- เว็บไซต์ โรงพยาบาลอากาศอำนวยการ
 ทางเฟสบุ๊ค
 ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์
 อื่น ๆ ระบุ.....
 Linkภายนอก ไม่มี.

หมายเหตุ:.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

กิตตินันท์ งวงคำนาม

ใบอ่อน ปาปะเพ

(นางสาวกิตตินันท์ งวงคำนาม)

(นางใบอ่อน ปาปะเพ)

ตำแหน่ง.เจ้าพนักงานพัสดุ

ตำแหน่ง..นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ (หัวหน้า)

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

มาตุภูมิ

(นายมาตุภูมิ ไครบุตร)

ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕