



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราลงกรณ กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ งานนิติการ โทร.๑๓๗๘

ที่ อบ.๐๐๓๓.๑๑๗.๐๑๑/๗๒๖ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราลงกรณ

### ต้นเรื่อง

ด้วยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.สธ.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข MITAS (MOPH Integrity and Transparency Assessment System) โดยโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราลงกรณ ได้ดำเนินการตามโครงการดังกล่าว ซึ่งได้จัดทำเอกสารสำหรับตอบแบบประเมินดังกล่าวแล้ว รอบไตรมาสที่ ๑ นั้น

### การดำเนินการ

โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข MITAS (MOPH Integrity and Transparency Assessment System) ตามหัวข้อ MOIT ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ตามคู่มือของ ศปท.สธ. ไตรมาส ๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ดังนี้

#### ตัวชี้วัดที่ ๑ การเปิดเผยข้อมูล

#### MOIT๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

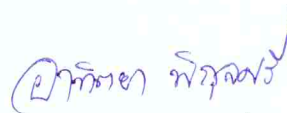
๑. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗


๒. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

### ข้อพิจารณา

งานนิติการ ได้จัดทำเอกสารดังกล่าวแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวและขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลบน website ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
(นางสาวอาทิตย์ พิกุลศรี)  
นิติกรปฏิบัติการ

  
(นางสาวชรี วิเศษรุ่งเจริญ)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป



(นายสมธ นียกิจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราลงกรณ

  
(นายณัฐพงษ์ ทิมพิโคตร)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ

รายงานผลการดำเนินงาน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗  
สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ )

ข้อมูลจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน ดึงข้อมูลจากโปรแกรมความเสี่ยง รวมทั้งหมด ๑๑๑ ครั้ง

- ๑.ด้าน ระบบบริการต่างๆ ล่าช้า/ไม่สะดวก ๔๒ ครั้ง
- ๒.ด้าน พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ๓๔ ครั้ง
- ๓.ด้าน โครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม ๒๒ ครั้ง
- ๔.ด้าน การให้ข้อมูลไม่เพียงพอ ๒ ครั้ง
- ๕.ด้าน การเปิดเผยข้อมูล/สิทธิผู้ป่วย ๑ ครั้ง
- ๖.ด้านการดูแลรักษา ๑๐ ครั้ง

ข้อมูลจากคณะกรรมการใกล้เคียงข้อพิพาททางการแพทย์ของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย มีจำนวน ๗ เรื่อง

๑. ด้าน พฤติกรรมบริการ จำนวน ๕ เรื่อง
๒. ด้าน การรักษาพยาบาล จำนวน ๒ เรื่อง

๒.๑ เข้ากระบวนการเยียวยาผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการรักษาพยาบาล มาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ จำนวน ๒ เรื่อง

๒.๒ ฟ้องร้องคดีทางศาล จำนวน ๑ เรื่อง

การวิเคราะห์ปัญหา

เมื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาการร้องเรียน มักเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ทำให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ ข้อเท็จจริงที่ไม่ตรงกัน ส่งผลกระทบต่อความรู้สึก ทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจ จึงร้องเรียน และกระบวนการรักษาพยาบาลในบางอย่างไม่ตรงตามที่ค้ำประกันถึงความรอบคอบ ปฏิบัติตามขั้นตอน ในบางครั้งเกิดความล่าช้าในมุมมองของผู้รับบริการ ทำให้เกิดเป็นปัญหาข้อร้องเรียน จึงต้องพัฒนาด้านการสื่อสาร และการใช้เวลาในการสื่อสารที่มากขึ้น การตอบกลับ รับฟังปัญหาจากผู้ร้องเรียนที่ต้องรวดเร็ว และเหมาะสม

อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

อุปสรรค การไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางการแพทย์ ในบางกรณีข้อจำกัดด้านงบประมาณยังเป็นอุปสรรคในการแก้ไขข้อพิพาท ทำให้การเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถยุติได้ ต้องเข้าสู่กระบวนการฟ้องร้องทางศาลต่อไป

แนวทางการแก้ไข ทบทวนกระบวนการสื่อสาร และประเมินสถานการณ์ ระดับความเสี่ยง ที่ต้องดำเนินการติดตามเรื่อง จนกว่าจะได้ข้อยุติ

ลงชื่อ.....อาทิตย์ พิภูลศรี.....ผู้รายงาน

(นางสาวอาทิตย์ พิภูลศรี)

นิติกรปฏิบัติการ

รายงานผลการดำเนินงาน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สรุปจำนวนข้อร้องเรียน ๐ ครั้ง

ไม่พบข้อร้องเรียนด้านนี้

#### การวิเคราะห์ปัญหา

เมื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาการร้องเรียน เนื่องจากหน่วยงานมีการกำกับติดตาม กำกับ ดูแลจากหัวหน้าหน่วยงาน และการจัดวางระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอ ดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมาย จึงไม่พบข้อร้องเรียนด้านนี้

#### อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

**อุปสรรค** การดำเนินงานบางกิจกรรม มีความเสี่ยงที่อาจเกิดข้อร้องเรียนได้

**แนวทางการแก้ไข** การวางแผนงาน การกำกับดูแล การติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดข้อร้องเรียนได้

ลงชื่อ.....อาทิตยา พิกุลศรี.....ผู้รายงาน

(นางสาวอาทิตยา พิกุลศรี)

นิติกรปฏิบัติการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี  
ตามประกาศโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม  
เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๘  
สำหรับหน่วยงานภายในโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ชื่อหน่วยงาน : งานนิติการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

วัน/เดือน/ปี : ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : เผยแพร่ข้อมูล ITA

รายละเอียดข้อมูล : MOIT ๒

MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วย

(๑) รูปถ่าย (๒) ชื่อ-นามสกุล (๓) ตำแหน่ง และ (๔) หมายเลขโทรศัพท์ (ต้องมีครบทั้ง ๔ รายการ)

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ ๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ข่าวประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน (๓) หมายเลขโทรสารของหน่วยงาน (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ (๕) แผนที่ที่ตั้งหน่วยงาน (ต้องมีครบทั้ง ๕ รายการ)

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจและตามภารกิจของหน่วยงาน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔

๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔

๖. ยุทธศาสตร์และแผนระดับชาติจำนวน ๓ ระดับประกอบด้วย

๖.๑ แผนระดับที่ ๑ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๘๐

๖.๒ แผนระดับที่ ๒ ได้แก่ ๖.๒.๑ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๘๐)

(ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)

๖.๒.๒ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๒.๓ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๓ แผนระดับที่ ๓ ที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาคาร

และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ได้แก่

๖.๓.๑ แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๓.๒ แผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรมแห่งชาติ ระยะที่ ๒

(พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๖.๓.๓ ยุทธศาสตร์ด้านมาตรฐานทางจริยธรรมและการส่งเสริม

จริยธรรมภาครัฐ (พ.ศ. ๒๕๖๕-๒๕๗๐)

๗. แผนปฏิบัติการด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ มี/ไม่มี

และการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ของกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วย

๗.๑ แผนปฏิบัติการด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระทรวงสาธารณสุข ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๗.๒ แผนปฏิบัติการด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม กระทรวงสาธารณสุขระยะที่ ๒

(พ.ศ. ๒๕๖๖-๒๕๗๐)

๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผน)

๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เป็นไปตามข้อ ๙.)

๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘)

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

๑๘.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑๘.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑๘.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทางของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช

๑๘.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดงความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวอาทิตยา พิกุลศรี)

นิติกรปฏิบัติการ

วันที่ ๑๙ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายสุเมธ นียกิจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราช  
วันที่ ๑๙ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายวรชาติ เหมือนมาตย์)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๙ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗