



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราชวิทยาลัย กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ งานนิติการ โทร.๑๓๗๘

ที่ อบ ๐๐๓๓.๑๑๗.๐๑๑/๕๐ วันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราชวิทยาลัย

ต้นเรื่อง

ด้วยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.สร.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข MITAS (MOPH Integrity and Transparency Assessment System) โดยโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราชวิทยาลัย ได้ดำเนินการตามโครงการดังกล่าว ซึ่งได้จัดทำเอกสารสำหรับตอบแบบประเมินดังกล่าวแล้ว รอบไตรมาสที่ ๔ นั้น

การดำเนินการ

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

๑. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๒. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ข้อพิจารณา

งานนิติการ ได้จัดทำเอกสารดังกล่าวแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวและขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลบน website ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวอาทิตย์ พิภพศรี)

นิติกรปฏิบัติการ
หัวหน้างานนิติการ

(นางสาววัชรีย์ วิเศษรุ่งเจริญ)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นายประพจน์ รัตนกิจจารุ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรราชวิทยาลัย

(นายณัฐพงษ์ พิมพ์โคตร)
นักจัดงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ

รายงานผลการดำเนินงาน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘
สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

- ๑.ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพจำนวน ๑ เรื่อง
- ๒.ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย มีจำนวน ๔ เรื่อง
 - ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ เรื่อง
 - ด้านการรักษาพยาบาล จำนวน ๒ เรื่อง
- ๓.เข้ากระบวนการเยียวยาผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการรักษาพยาบาล มาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ จำนวน ๒ เรื่อง


การวิเคราะห์ปัญหา

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

อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

อุปสรรค ปัญหาข้อร้องเรียนบางเรื่อง ต้องเร่งดำเนินการโดยเร็ว และถูกวิธี ซึ่งต้องสื่อสารความต้องการ และติดตามเป็นระยะ ซึ่งต้องพัฒนาผู้เกี่ยวข้องให้มีความเข้าใจและตระหนักมากขึ้น

แนวทางการแก้ไข ทบทวนกระบวนการสื่อสาร และประเมินสถานการณ์ ระดับความเสี่ยง ที่ต้องดำเนินการติดตามเรื่อง จนกว่าจะได้ข้อยุติ

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน

(นางสาวอาทิตยา พิกุลศรี)

นิติกรปฏิบัติการ

รายงานผลการดำเนินงาน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สรุปจำนวนข้อร้องเรียน ๐ ครั้ง

ไม่พบข้อร้องเรียนด้านนี้

การวิเคราะห์ปัญหา

เมื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาการร้องเรียน เนื่องจากหน่วยงานมีการกำกับติดตาม กำกับ ดูแลจากหัวหน้าหน่วยงาน และการจัดวางระบบการควบคุมภายในที่เพียงพอ ดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมาย จึงไม่พบข้อร้องเรียนด้านนี้

อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

อุปสรรค การดำเนินงานบางกิจกรรม มีความเสี่ยงที่อาจเกิดข้อร้องเรียนได้

แนวทางการแก้ไข การวางแผนงาน การกำกับดูแล การติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดข้อร้องเรียนได้

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(นางสาวอาทิตยา พิกุลศรี)

นิติกรปฏิบัติการ

หัวหน้างานนิติการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ตามประกาศโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๘
สำหรับหน่วยงานภายในโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ชื่อหน่วยงาน : งานนิติการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
วัน/เดือน/ปี : ๑๒ กันยายน ๒๕๖๘
หัวข้อ : เผยแพร่ข้อมูล ITA
รายละเอียดข้อมูล : MOIT ๑๐
MOITฯ หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. มีบันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และมีการขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๒. มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) รอบ ๑๒ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แนบตามข้อ ๑.) รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) ประกอบด้วย
 - ๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
 - ๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวอาทิตย์ พิทักษ์ศรี)

นิติกรปฏิบัติการ

หัวหน้างานนิติการ

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายณัฐพงษ์ พิมพ์โคตร)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายวรชาติ เหมือนมาตย์)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๘