



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลบ่อเกลือ อ.บ่อเกลือ จังหวัดน่าน โทร.๐-๕๔๗๗-๘๐๖๖.....

ที่ นน.๐๐๓๓.๓๐๑/๒๕๕๑..... วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อเกลือ

## ๑. ต้นเรื่อง

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้นำการประเมินของสำนักงาน ป.ป.ช. มาประยุกต์ใช้โดยนำมาปรับปรุงเนื้อหารายละเอียดข้อคำถาม จัดทำเป็นแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) เพื่อให้เข้ากับบริบทของการขยายผลเพื่อพัฒนาและยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการส่วนภูมิภาค มีประเด็นการประเมินจำแนกออกเป็น ๙ ตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เปิดเผยการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ประเด็น ๑. การจัดการเรื่องร้องเรียน ๒. การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม

## ๒. ข้อเท็จจริง

องค์ประกอบด้านหลักฐานบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน MOIT๒

๑. หน่วยงาน ส่งหลักฐานที่แสดงถึงการสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยต้องมีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และรายงานต่อผู้บังคับบัญชา รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

(๑) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน

(๒) สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. กรณีในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือกรณีใดกรณีหนึ่ง หน่วยงาน ต้องจัดทำรายงานสรุปผลว่า หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ หรือมีเรื่องร้องเรียน เพียงกรณีใดกรณีหนึ่ง

## ๓. ข้อพิจารณา

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย พิจารณาแล้วว่าเพื่อให้ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ จึงได้สรุปผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ดังนี้

๓.๑ รายงานสรุปผลการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ

๓.๒ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรด

๔.๑ รับทราบรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

/๔.๒ อนุญาต...

๔.๒ อนุญาตนำข้อมูลตามข้อ ๔.๑ เผยแพร่ขึ้นเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลบ่อเกลือ

www.bkhosp.com

(นายชยพล เจริญศิริ)

ประธานกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

คำสั่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อเกลือ

ทราบ / อนุญาต

(นายหุจิศักดิ์ วรเดโชวิทยา)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) ปฏิบัติหน้าที่  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ่อเกลือ

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

### โรงพยาบาลบ่อเกลือ

(รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

ณ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖

#### **หลักการและเหตุผล**

โรงพยาบาลบ่อเกลือ ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลบ่อเกลือ มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใด รายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้ หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

#### **เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน**

หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึง ผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมิน ดำเนินการ ทั้งนี้เรื่องร้องเรียน ทั่วไปต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้น ภายในห่วงปิงปองประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของห่วงปิงปองประมาณที่ผ่านมา (ห่วงปิงปองประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕) แต่ยังมีดำเนินการ ต่อในห่วงปิงปองประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

#### **เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมิน ดำเนินการ ทั้งนี้เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการ ตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห่วงปิงปองประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของห่วงปิงปองประมาณที่ผ่านมา (ห่วงปิงปองประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕) แต่ยังมี การดำเนินการต่อในห่วงปิงปองประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

#### **การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน**

หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนอง และแจ้งผลการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้จะแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบได้นั้น ต้องเป็นไปตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ คือ ระบุชื่อ ที่อยู่ ให้ชัดเจน อนึ่ง ในปัจจุบันจะพบการดำเนินการในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถยืนยันที่ อยู่ของผู้ร้องเรียนได้รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์พื้นฐาน หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่

## สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบ่อเกลือ ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

รอบ ๑๒ เดือน (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ดังนี้

- |   |                |
|---|----------------|
| ๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | จำนวน - เรื่อง |
| ๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                    | จำนวน - เรื่อง |
| ๓. เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง                           | จำนวน - เรื่อง |

## วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีกรร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของโรงพยาบาลบ่อเกลือ จึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม เช่น เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง ผู้ร้องเรียน ระบุเพียงชื่อ ไม่ได้ระบุที่อยู่ หรือเบอร์โทรติดต่อกลับจึงทำให้การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากหาผู้ร้องเรียนไม่พบ

## แนวทางการแก้ไข

- กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
- จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุง
- ดำเนินการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ประชาชนให้รู้แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหายความเดือดร้อนหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(นายชยพล เจริญศิริ)

ประธานกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
โรงพยาบาลบ่อเกลือ จังหวัดน่าน  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบ่อเกลือ จังหวัดน่าน..... วัน/เดือน/ปี : ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖..... หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน..... รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) .....๑) สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน..... ..... ..... ..... ..... Link ภายนอก : ไม่มี..... หมายเหตุ :..... ..... .....	
<b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b>  ศักรนันท์ วงศ์จริยะขจร (นายศักรนันท์ วงศ์จริยะขจร) นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖	<b>ผู้อนุมัติรับรอง</b>  นิภาพร ใจพล (นางนิภาพร ใจพล) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖
<b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลเผยแพร่</b>  กฤตนัย เกตุแก้ว (นายกฤตนัย เกตุแก้ว) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖	

เป็นการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้การดำเนินการตามคำสั่งโรงพยาบาลบ่อเกลือ ที่ ๕๘/๒๕๖๕ ลง  
วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕ เรื่องการแต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการเว็บไซต์โรงพยาบาลบ่อเกลือ