



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลตระการพืชผล กลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานกฎหมาย) โทร. ๐๔๕ ๔๘ ๑๗๗๗ ต่อ ๒๑๑๕

ที่ อบ ๐๐๓๓.๑๑๑.๑๑/๙๓

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพืชผล

ด้วย โรงพยาบาลตระการพืชผล ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานสังกัดสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) โดยเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส กำหนดให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และการร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลตระการพืชผล จึงขอ นำเรียนให้ทราบว่า ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน นี้ โรงพยาบาลตระการพืชผล ได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน ๒ เรื่อง ในส่วนการร้องเรียนเรื่อง ทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลตระการพืชผล ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดตามรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุมัตินำรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวเผยแพร่ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นางสาวสุรางคณา แทนทิพย์)
นิติกรปฏิบัติการ

(นางสาวสุภารักษ์ แผลสุพัฒน์)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เรียน ผอ.รพ.ตระการพืชผล

- เพื่อโปรดพิจารณา

(นางพัชรา เดชาวัตร)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

(นางสาวจุไรรัตน์ ทุมนันท์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพืชผล

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลตระการพิรุณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลตระการพิรุณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี	
วัน/เดือน/ปี : ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	
หัวข้อ : - บันทึกข้อความลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน - รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน	
รายละเอียดข้อมูล : - บันทึกข้อความลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน - รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน	
Link ภายนอก : MITAS	
หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวสุรางคณา แทนทิพย์) นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางพัชรา เดชาวัตร) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลเผยแพร่  (นายเจตน์ศิริ มนต์ขลัง) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	

1 สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

งานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลตรังการพิชผล ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนภายใน
หน่วยงาน ระหว่างเดือน ตุลาคม 2568 – สิงหาคม 2569 ได้รับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน/การ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) จำนวน 2 เรื่อง

โดยได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาจนแล้วเสร็จทั้ง 2 เรื่อง รายละเอียดดังตาราง

ลำดับ	วันที่รับเรื่อง / ช่องทาง	ประเด็นร้องเรียน	หน่วยงาน/แผนก ที่เกี่ยวข้อง	การดำเนินการแก้ไข	ผลการดำเนินการ	สถานะ
1	มีนาคม 2569 (Facebook)	ญาติผู้ป่วย (บุตรสาว) โพสต์เรื่องพฤติกรรม/กิริ ยาวาจาการให้บริการขอ งเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน ผู้มารับบริการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ตรวจสอบ/ยืนยัน หน่วยงานที่ แท้จริง)	- ตรวจสอบข้อเท็จจริงร่วมกับ หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ชี้แจงและกำชับเจ้าหน้าที่เรื่อง มาตรฐานการสื่อสารกับผู้รับบริการ - ประสานชี้แจงกับผู้ร้องเรียนผ่าน ช่องทางที่ร้องเรียน	ดำเนินการแก้ไขแล้ว เสร็จ	ยุติเรื่อง
2	พฤษภาคม 2569 (Facebook)	ผู้ใช้ Facebook (นายไพบูลย์) โพสต์เรื่องพฤติกรรม/กิริ ยาวาจาการให้บริการขอ งเจ้าหน้าที่ในจุดบริการ จ่ายยา	แผนกเภสัชกรรม (ตรวจสอบ/ยืนยัน หน่วยงานที่ แท้จริง)	- ตรวจสอบข้อเท็จจริงร่วมกับ หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ชี้แจงและกำชับเจ้าหน้าที่เรื่อง มาตรฐานการสื่อสารกับผู้รับบริการ - ประสานชี้แจงกับผู้ร้องเรียน	ดำเนินการแก้ไขแล้ว เสร็จ	ยุติเรื่อง

สรุปสถิติ: จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 2 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข/ป้องกัน
เรื่องร้องเรียนทั้ง 2 เรื่องเกิดจากประเด็นกิริยา วาจา และทัศนคติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อผู้รับบริการ ซึ่งเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ส่งผลกระทบต่องานลักษณะของหน่วยงานในวงกว้าง	- จัดอบรม/ทบทวนมาตรฐานการบริการด้วยหัวใจ ความเป็นมนุษย์ (Service Mind) แก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับอย่างต่อเนื่อง - กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนและตอบสนองรวดเร็ว เพื่อลดการร้องเรียนผ่านสื่อสาธารณะ - ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

2 สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลตระการพืชผล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

ประเภทเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการแล้ว เสร็จจนได้ ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จจน ได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	หมายเหตุ
- ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน	-	-	-	-	
รวม	-	-	-	-	

ผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลตระการพืชผล

การวิเคราะห์ปัญหา	อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
- ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน		