

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

วัน/เดือน/ปี : ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

รายละเอียดข้อมูล (เอกสารที่แนบ) : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖

Link ภายนอก :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

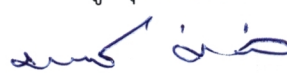


(นางราตรี พิมพ์ดอนอัด)

ตำแหน่ง จพ.การเงินและบัญชี ชำนาญงาน

วันที่ ๑๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

วันที่ ๑๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวสุมาลี บุญคำภา)

ตำแหน่ง พนักงานพัสดุ ส.๓

วันที่ ๑๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ
ที่ บก ๐๐๓๓.๓๐๑(๐๖) / ๑๓๗๖ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖ ไตรมาส ๑-๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

๑. เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค(MOPH integrity and Transparency Assessment:MOITH ITA) ปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖ เป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานแลลวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment:MOIT) ในส่วนตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๐ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯโดยในปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ การร้องเรียนเป็นหนังสือ/ด้วยตนเองต่อคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ไม่มีเรื่องร้องเรียน

๒.๒ การร้องเรียนเป็นหนังสือ/ผ่านระบบข้อรับข้อร้องเรียนหน่วยงานรัฐอื่น ไม่มีเรื่องร้องเรียน

การดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี พ.ศ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑

ไม่มีปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้เพื่อตอบสนองแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ mOIT ๑๐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑-๒ จึงขออนุญาตเผยแพร่หลักฐานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน การจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบึงโขงหลง

๓.ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่หลักฐานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑-๒ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบึงโขงหลง

อนุญาต

(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

(นางรพีพรรณ ไหลหาโคตร)

นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ
ที่ บก ๐๐๓๓.๓๐๑(๐๖)/ ๕๕๔ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖ ไตรมาส ๔ (๑ ตุลาคม
๒๕๖๕-๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

๑. เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค(MOPH integrity and Transparency Assessment:MOITH ITA)
ปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖ เป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานแล
วัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment:MOIT) ใน
ส่วนตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๐ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่อง
ร้องเรียน กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้อง
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯโดยในปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-๓๐ กันยายน
๒๕๖๖ โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ การร้องเรียนเข้าหนังสือ/ด้วยตนเองต่อคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน ไม่มีเรื่องร้องเรียน

๒.๒ การร้องเรียนเป็นหนังสือ/ผ่านระบบข้อรับข้อร้องเรียนหน่วยงานรัฐอื่น ไม่มีเรื่องร้องเรียน

การดำเนินงานตามแนวทางมีมือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี พ.ศ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๔
ไม่มีปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้เพื่อตอบสนองแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT ๑๐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๖ ไตรมาส
ที่ ๔ จึงขออนุญาตเผยแพร่หลักฐานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน การจัดการข้อร้องเรียน
โรงพยาบาลบึงโขงหลง

๓.ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่หลักฐานการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๔ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบึงโขงหลง

อนุญาต

(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

(นางรพีพรรณ ไหลหาโคตร)

นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ
ที่ บก.๐๐๓๓.๓๐๑(๐๖)/ วันที่ กันยายน ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

ตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity Transparency Assessment: ITS) ข้อ MOIT ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน พร้อม
ระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๒. การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทาง
แก้ไข

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ในการ
ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ปัญหา/อุปสรรค ไม่มีเนื่องจากไม่พบข้อร้องเรียนจึงไม่ได้ดำเนินการใด ๆ
๒. แนวทางแก้ไข ไม่มีเนื่องจากไม่พบข้อร้องเรียนจึงไม่ได้ดำเนินการใด ๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขออนุญาตให้นำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบึงโขงหลง

(นางรพีพรรณ ไหลหาโคตร)
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต

(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

รายงานสรุปผลการร้องเรียนทั่วไป
ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ปัญหา
โรงพยาบาลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

ผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑-๒๕๖๖

๑.การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

กำหนดให้โรงพยาบาลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยให้มีสถานที่หน่วยรับเรื่องชัดเจน มีป้ายแสดงสถานที่ตั้ง มีผู้รับผิดชอบในการรับเรื่อง ทั้งที่เรื่องร้องเรียนมาเป็นหนังสือ ทางโทรศัพท์ บัตรสนเท่ห์ ทางสื่อสารมวลชน รวมถึงกรณีความไม่พอใจในรูปแบบต่างๆ มีการดำเนินการเพื่อให้ได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

การดำเนินการกรณีร้องเรียน

กรณีเป็นการร้องเรียนเป็นบัตรสนเท่ห์ จะพิจารณาในเบื้องต้นเกี่ยวกับรายละเอียดหรือเนื้อหาพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปหรือไม่ โดยพิจารณาความน่าเชื่อถือ ลักษณะ ขนาดความรุนแรงหรือร้ายแรงของข้อร้องเรียนของข้อร้องเรียน ประกอบกับข่าวสารหรือภาวะแวดล้อมต่างๆ ประกอบกัน หากเห็นว่ามีความละเอียดเพียงพอจะทำการสืบสวนต่อไป และในกรณีที่มิทราบว่าผู้ร้องเรียนเป็นใคร หรือระบุชื่อผู้ร้องต้องมีการตรวจสอบดูแล้วไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องที่แท้จริง เพื่อคุ้มครองผู้ถูกร้องไม่ให้ได้รับความเสียหายจะทำการสืบสวนในทางลับ หากไม่ปรากฏเรื่องตามที่กล่าวก็จะยุติเรื่อง แต่หากปรากฏว่ามีมูลก็จะดำเนินการตามแก่กรณีต่อไป

กรณีการร้องเรียนด้วยวาจา หรือด้วยหนังสือ/ใบรับข้อคิดเห็นและคำร้องเรียนหรือสื่อออนไลน์ หรือการร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น จะตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงทุกกรณี ตรวจสอบจากผู้เกี่ยวข้องแล้ว พิจารณามีมูลตามที่กล่าวหรือไม่ หากไม่มีมูลจะยุติเรื่อง หากเห็นว่ามีมูลเป็นความผิดก็จะดำเนินการตามควรแก่กรณีต่อไป

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลช่องทางกรับเรื่องร้องเรียน รายปี

ลำดับ	รายการ	ปี พ.ศ					
		๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕	๒๕๖๖
๑	บัตรสนเท่ห์	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๒	วาจา	๒	๐	๐	๐	๒	๒
๓	หนังสือ/ใบรับข้อคิดเห็นและคำร้องเรียน(ตัว)	๑๐	๖	๕	๐	๓	๐
๔	สื่อออนไลน์	๐	๐	๐	๐	๘	๐
๕	จากหน่วยงานอื่น	๐	๐	๐	๐	๑	๑
๖	ตอบข้อซักถามปัญหา สิทธิการรักษา	๖๖๘	๕๗๑	๖๐๐	๗๓๐	๔๖๘	๔๕๐

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลจำแนกประเภทคำร้องเรียน และระดับความรุนแรง ปี ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕- กันยายน ๒๕๖๖)

ลำดับ	รายการ	รวม	ระดับความรุนแรง				ผลการดำเนินการ	
			ข้อเสนอแนะ	เรื่องเล็ก	เรื่องใหญ่	การฟ้องร้อง	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข	๑	๒	๑	๐	๐	๑	๑
๒	พฤติกรรมบริการ	๑	๑	๑	๐	๐	๐	๐
๓	พฤติกรรมส่วนตัว	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔	ผลประโยชน์ทับซ้อน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕	อื่นๆ	๑	๑	๐	๐	๐	๐	๐

ผลการทบทวนปรับปรุง

๑.ข้อร้องเรียนการบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข ๒ เรื่อง

๑.๑ เป็นอุบัติการณ์ส่งต่อผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาล เรื่องการประเมินความเสี่ยงการติดเชื้อไวรัส COVID-๑๙ ในผู้ป่วย Respiratory Failure ที่ส่งต่อโรงพยาบาลสกลนคร ผลทบทวนผู้ป่วยในรับ Refer Back จากโรงพยาบาลสกลนคร ผลการวินิจฉัยคือ Pneumonia C Respiratory Failure นอนรับยาต่อเนื่องที่ตีผู้ป่วยใน ๒ วันก่อนมีอาการหอบ แพทย์จึง ON ETT refer โรงพยาบาลสกลนคร (ระหว่างนั้น มีญาติจากกรุงเทพฯมาเยี่ยม : พื้นที่สีส้ม) ถึงโรงพยาบาลสกลนคร ประเมินว่าผู้ป่วยเข้าข่าย PUI จึงส่ง Nasal Swab c Admit ผลตรวจ Negative ก่อนแจ้งโรงพยาบาลบึงคองหลง ว่าควรประเมินเป็นภาวะเสี่ยงต่อจากการติดเชื้อไวรัส Covid -๑๙ ผู้ป่วย

RCA : ตีผู้ป่วยในไม่ปฏิบัติตามแนวทางการส่งต่อเรื่องการประเมินความเสี่ยงการติดเชื้อไวรัสCovid -๑๙ ในผู้ป่วย Respiratory Failure เป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมแนบเอกสารให้ข้อมูลของผู้ป่วย/ญาติ

แนวทางแก้ไข : การทบทวนการปฏิบัติตามแนวทางการส่งต่อเรื่องการประเมินความเสี่ยงการติดเชื้อไวรัสCOVID-๑๙ ในหน่วยงาน

๓.การไกล่เกลี่ยประนีประนอม

โรงพยาบาลบึงคองหลง ได้จัดทำมีศูนย์และทีม ไกล่เกลี่ยประนีประนอมกรณีมีปัญหาความไม่พอใจของผู้มารับบริการหรือประชาชนทั่วไป ทีมจะติดตามเรื่องที่ไม่พอใจ ทำความเข้มงวดกับผู้ที่ไม่พอใจ และแก้ไขปัญหาต่างๆ เกิดขึ้น เพื่อความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งดำเนินการโดยบุคลากรทั้งที่ผ่านอบรมในหลักสูตรนักเจรจาไกล่เกลี่ยตามหลักสูตรของกระทรวงสาธารณสุขของจังหวัด และผู้ที่ยังไม่ผ่านการอบรม แต่เป็นที่มีความสามารถในการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งการดำเนินการสามารถประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี

จำนวนข้อร้องเรียนจากการดำเนินงานที่ขาดจริยธรรม/จรรยาบรรณ

- ปี ๒๕๖๑ ไม่มีเหตุการณ์ร้องเรียนที่ต้องไต่ถามและใช้ ม.๔๑
- ปี ๒๕๖๒ ไม่มีเหตุการณ์ร้องเรียนที่ต้องไต่ถามและใช้ ม.๔๑
- ปี ๒๕๖๓ ไม่มีเหตุการณ์ร้องเรียนที่ต้องไต่ถามและใช้ ม.๔๑
- ปี ๒๕๖๔ ไม่มีเหตุการณ์ร้องเรียนที่ต้องไต่ถามและใช้ ม.๔๑
- ปี ๒๕๖๕ ไม่มีเหตุการณ์ร้องเรียนที่ต้องไต่ถามและใช้ ม.๔๑
- ปี ๒๕๖๖ ไม่มีเหตุการณ์ร้องเรียนที่ต้องไต่ถามและใช้ ม.๔๑



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

ที่ บก.๐๐๓๓.๓๐๑(๐๖)/ วันที่ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

ตามที่ โรงพยาบาลบึงโขงหลง ได้จัดเก็บข้อมูลเชิงประจักษ์อันส่งผลต่อการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment:ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอรายงานผลการติดตามการดำเนินงานและสรุปข้อร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) พบว่า ไม่พบข้อร้องเรียนในช่วงเวลาดังกล่าว และขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบึงโขงหลง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางรพิพรรณ ไหลหาโคตร)
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

อนุญาต

(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ลำดับ ที่	เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ			หมายเหตุ
			แก้ไขยุติ แล้ว (เรื่อง)	ดำเนินการ แล้วยังไม่ยุติ (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	
๑	การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการ ปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	-	-	-	-	
๒	การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ	-	-	-	-	



(นางรพีพรรณ ไหลหาโคตร)
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ