



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแม่สะเรียง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร ๐-๕๓๖๘-๑๐๓๒-๔

ที่ มส ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๑๐๒๖

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียนเรื่อง การทุจริตประพฤติมิชอบ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่สะเรียง

### เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็น การประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีประเด็นการประเมินจำแนกออกเป็น ๙ ตัวชี้วัด ดังนี้ (๑) ตัวชี้วัดการเปิดเผยข้อมูล (๒) ตัวชี้วัดการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ (๓) ตัวชี้วัดการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (๔) ตัวชี้วัดการ ส่งเสริมความโปร่งใส (๕) ตัวชี้วัดการรับสินบน (๖) ตัวชี้วัดการใช้ทรัพย์สินของราชการ (๗) ตัวชี้วัดการ ดำเนินงานเพื่อป้องกันการทุจริต (๘) ตัวชี้วัดการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน (๙) ตัวชี้วัดการเสริมสร้าง วัฒนธรรมองค์กร โดยให้นำหลักการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงาน ป.ป.ช. มาประยุกต์ใช้ในการประเมินในการดำเนินงานขอหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขราชการส่วนภูมิภาค ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่ง MOIT ๑๑ กำหนดให้หน่วยงานมีการ ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนและข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน โดยให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค และแนวทางแก้ไข นั้น

### ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสะเรียง ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนเรียน ดังนี้

๑. จัดทำคู่มือหลักเกณฑ์/ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนและ การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๒. คู่มือหลักเกณฑ์/ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียน และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๔. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆของหน่วยงาน

ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) โรงพยาบาล แม่สะเรียงไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ข้อเสนอแนะ

ปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน ส่วนใหญ่เกิดจากการขาดความสามารถในการดำเนินงานและความเป็นมืออาชีพในกระบวนการดำเนินงาน การ ขาดประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย แนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่เกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานเห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้

๑. นำกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือแนวทางการปฏิบัติของหน่วยงาน มาเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. เผยแพร่กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) ให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๓. หากมีปัญหาในทางปฏิบัติให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิญเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านต่างๆ มาปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและให้ความรู้เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร

ทั้งนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแม่สะเรียง ขออนุมัตินำผลการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียนเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่สะเรียง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นายเอกชัย สุวรรณดีมาตย์)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน รักษาการในตำแหน่ง  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุมัติ/อนุญาต

ไม่อนุมัติ

(นายบัณฑิต ดวงดี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่สะเรียง