



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังยาง อำเภอลำดวน จังหวัดนครพนม

ที่ นพ 0032.003 / 57

วันที่ 12 มีนาคม 2564

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนทั่วไปและทุจริตประพฤติมิชอบและ
ขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังยาง

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้เก็บข้อมูล ข้อร้องเรียน คำชมและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 - วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564 แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน เรื่อง ร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลวังยางต่อไป

(นายวิวรรณ วงศ์ตาชี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ทราบ-ดำเนินการ

(นายอนุชิต ชันทะชา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังยาง

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รอบ 6 เดือน ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564**

.....

ตามที่ โรงพยาบาลวังยางได้ดำเนินการตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลวังยาง จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และคณะกรรมการดังกล่าว ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลวังยาง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องร้องเรียนทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลวังยาง เป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ 6 เดือน ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564 ดังนี้

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนทั่วไป
1 ตุลาคม 2563 – 28 กุมภาพันธ์ 2564**

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | จำนวน / ครั้ง | ผลการดำเนินงาน | |
|---------------------------------|---------------|----------------|------------|
| | | ยุติได้ | รอการแก้ไข |
| 1. ด้านพฤติกรรมบริการ | 1 | 1 | - |
| 2. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม | 0 | - | - |
| 3. ด้านระบบบริการ | 2 | 2 | - |
| 4. ด้านมาตรฐานการรักษา | 0 | - | - |
| 5. ด้านการเรียกเก็บเงินค่ารักษา | 0 | - | - |
| 6. ด้านการขึ้นทะเบียน / ออกบัตร | 0 | - | - |
| 7. ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง | 0 | - | - |
| รวมเรื่องร้องเรียน | 3 | 3 | - |
| ด้านข้อเสนอแนะและคำชม | | | |
| - ข้อเสนอแนะ | 0 | - | - |
| - คำชม | 1 | 1 | - |

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนทั่วไปและแนวทางแก้ไข

| ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน | การแก้ไข | ประเมินผล |
|---|---|--|
| 1. ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน1..... เหตุการณ์ | | |
| 1.1 เรื่องการปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ ห้องอุบัติเหตุ –ฉุกเฉิน | | |
| - คุณหมอและพยาบาลทำงานดี น่ารัก ทุกคน (วันที่ 29 พ.ย. 2563) | ส่งเสริมการให้บริการแก่ ผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น การ พูดคุยหรือการให้ข้อมูลทางการ รักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการ การแต่งการที่เรียบร้อย | - ผู้ปฏิบัติงานในห้องอุบัติเหตุ – ฉุกเฉิน สามารถให้ข้อมูลการ พยาบาลแก่ผู้รับบริการได้อย่างดี และถูกต้องครบถ้วน ทำงานได้ เต็มที่ตามความสามารถ |
| 2. ด้านระบบบริการ จำนวน2..... เหตุการณ์ | | |
| 2.1 เรื่องการมาทำงานล่าช้า ห้องเทคนิคการแพทย์ | | |
| 1. เจ้าหน้าที่มาเจอะเลือดช้าในวันที่มีคลินิก เบาหวาน ทำให้ผู้รับบริการรอนาน บางคน ต้องอดข้าวอดน้ำมารอเจอะเลือด จึงทำให้ เกิดอาการหิวเวลารอเจอะเลือด (วันที่ 12 พ.ย. 2563) 2. เจ้าหน้าที่มาทำงานไม่ตรงตามเวลาที่ กำหนดไว้ (วันที่ 19 ธ.ค. 2563) | 1. รายงานหัวหน้าห้องเทคนิค การแพทย์เพื่อพูดคุยกับ ผู้ปฏิบัติงานถึงสาเหตุการมา ทำงานช้าหรือมาทำงานไม่ตรง เวลา 2. แนะนำห้องเทคนิค การแพทย์แนะนำผู้มารับ บริการถึงลำดับการบริการ เวลาการทำงาน ให้เข้าใจมาก ขึ้น | - หัวหน้าห้องเทคนิคการแพทย์ ได้พูดคุยถึงสาเหตุการมาทำงาน ล่าช้า ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้มีการ ปรับปรุงการมาทำงานได้ตรง เวลามากขึ้น รวมถึงมาการพูดคุยกับผู้มารับ บริการถึงระยะเวลาการ ให้บริการการรอผลเลือดมากขึ้น ทำให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน |
| 3. ระบบสิ่งแวดล้อม/งานสนับสนุนบริการ จำนวน0.....เหตุการณ์ | | |

ปัญหาและอุปสรรค

บุคลากรที่ให้บริการมีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วยและประชาชนผู้มารับบริการ มีจำนวนค่อนข้างมาก และจำนวนเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย เนื่องจาก เป็นอำเภอขนาดเล็กจำนวนประชากรน้อย ทำให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่เป็นไปตาม FTE ทำให้ระยะเวลาในการให้ข้อมูลการชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการมีค่อนข้างจำกัด ทำให้การให้ข้อมูลบางกิจกรรมไม่ทั่วถึง อาจทำให้ผู้รับบริการไม่เข้าใจ เกิดความไม่พึงพอใจได้

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1 ตุลาคม 2563 – 28 กุมภาพันธ์ 2564

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | จำนวน / ครั้ง | ผลการดำเนินงาน | |
|---------------------------------|-------------------|----------------|------------|
| | | ยุติได้ | รอการแก้ไข |
| 1. ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | | | |
| | | | |
| รวมเรื่องร้องเรียน | ไม่มีข้อร้องเรียน | | |



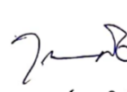
สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและแนวทางแก้ไข

| รายละเอียดข้อเสนอนะ | คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข | ผู้รับผิดชอบ |
|---------------------|------------------------|--------------|
| - ไม่มีข้อร้องเรียน | | |

ปัญหาและอุปสรรค

บุคลากรของโรงพยาบาลวังยาง ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ และเสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยม ความซื่อสัตย์สุจริต โดยเฉพาะในเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลวังยาง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.2564
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลวังยาง

| | |
|---|---|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลวังยาง | |
| ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลวังยาง จังหวัดนครพนม วัน / เดือน / ปี : วันที่ 12 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564 หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติและการร้องเรียนการทุจริตในหน่วยงาน (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2564 Link ภายนอก http://www.wangyanghos.go.th/webthathos/index.php หมายเหตุ | |
| <p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>.....</p> <p>(นายวิวัฒน์ วงศ์คำขี้)</p> <p>ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ</p> <p>วันที่ 12 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564</p> | <p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>.....</p> <p>(นายอนุชิต ชันทะชา)</p> <p>ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวังยาง</p> <p>วันที่ 12 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p></p> <p>.....</p> <p>(นายณฐเบศร์ นาคนิล)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ 12 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2564</p> | |