



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวังยาง อำเภอลำียง จังหวัดนครพนม

ที่ นพ 0032.003 / 57

วันที่ 12 มีนาคม 2564

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนทั่วไปและขออนุญาตเผยแพร่ขึ้นบนเว็บไซต์

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

(นายวิวรรธน์ 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 ในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป 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	-	-
<b>รวมเรื่องร้องเรียน</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>-</b>
<b>ด้านข้อเสนอแนะและคำชม</b>			
- ข้อเสนอแนะ	0	-	-
- คำชม	1	1	-

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนทั่วไปและแนวทางแก้ไข

ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน	การแก้ไข	ประเมินผล
<b>1. ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน .....1..... เหตุการณ์</b>		
1.1 เรื่องการปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ ห้องอุบัติเหตุ – อุกฉิน		
- คุณหมอและพยาบาลทำงานดี น่ารัก ทุกคน (วันที่ 29 พ.ย. 2563)	ส่งเสริมการให้บริการแก่ ผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น การ พูดคุยหรือการให้ข้อมูลทางการ รักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการ การแต่งการที่เรียบร้อย	- ผู้ปฏิบัติงานในห้องอุบัติเหตุ – ฉุกเฉิน สามารถให้ข้อมูลการ พยาบาลแก่ผู้รับบริการได้อย่างดี และถูกต้องครบถ้วน ทำงานได้ เต็มที่ตามความสามารถ
<b>2. ด้านระบบบริการ จำนวน .....2..... เหตุการณ์</b>		
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
<b>3. ระบบสิ่งแวดล้อม/งานสนับสนุนบริการ จำนวน .....0.....เหตุการณ์</b>		

**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			
<b>รวมเรื่องร้องเรียน</b>	ไม่มีข้อร้องเรียน		

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
- ไม่มีข้อร้องเรียน		

ปัญหาและอุปสรรค

บุคลากรของโรงพยาบาลวังยาง ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ และเสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยม ความซื่อสัตย์สุจริต โดยเฉพาะในเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ