



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว.๐๐๓๓.๓๐๘/๒๗๖ วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง... ขออนุญาตเผยแพร่ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

เรื่องเดิม ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ตาม MOIT ๑๐ หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่วงก์นั้น

ข้อพิจารณา กลุ่มงานประกันสุขภาพ ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และได้รับอนุมัติแล้ว ดังนี้

๑. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน
๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อเสนอ เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ การสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่วงก์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางสุพัตรา ทหารพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุญาต () ไม่อนุญาต

(นางมาลี วิฒนวิทย์กรรม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลแม่วงก์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่วงก์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์

วัน/เดือน/ปี : ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ: ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- เรื่อง หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ประกอบด้วย
 - รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
 - รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- แบบฟอร์มการขออนุญาตประกาศผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

<http://www.maewonghospital.go.th>.....

หมายเหตุ: ระบุช่วงเวลาที่จะเผยแพร่ข้อมูล วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หรือตั้งแต่วันที่วันที่.....๒๐.....เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๖.....เป็นต้นไป

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสุพัตรา ทหารพันธ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางมาลี วัฒนวิทย์กรรม)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

วันที่ ๑๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายนราชัย มูค่า)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว ๐๐๓๓.๓๐๘/๒๕๖๐ วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่वंก

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.

ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม MOIT ๑๐ มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) พบข้อร้องเรียน จากช่องทางที่รับแจ้งช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๑ เรื่อง มาด้วยตนเอง จำนวน ๔ เรื่อง และได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแล้วดังนี้

๑. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๖ ร้องเรียนเกี่ยวกับอาคารสถานที่ โรงพยาบาลแม่वंก กระเบื้องหน้าโรงพยาบาลมีเสียงดังคล้ายจะพัง ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंก ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โดยดำเนินการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โรงพยาบาลแม่वंกได้มีการประชุมแผนพัฒนาโรงพยาบาลที่ประชุมมีมติให้ปรับปรุงพื้นกระเบื้องหน้าโรงพยาบาลใหม่เพื่อให้ปลอดภัยกับผู้มารับบริการ

๒. คุณประวีณา เหลือผล วันที่รับแจ้ง ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๖.๐๐ น. ประเด็นที่ ร้องเรียนมีจำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้คือ ๑.มาตรฐานการให้บริการ ๒.พฤติกรรมบริการของบุคลากร หน่วยงาน อุบัติเหตุ อุกฉินและองค์กรแพทย์ โรงพยาบาลแม่वंก ประเด็นร้องเรียนคือ ๑.บุตรสาวผู้มารับบริการติดเชื้อ เรื่องการรักษาของแพทย์ว่าทำไมไม่ให้แม่นอนโรงพยาบาลในวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ทั้งที่แม่อาการหนัก แต่ให้กลับบ้าน ๒.พฤติกรรมพยาบาลไม่เหมาะสมเล่นโทรศัพท์ขณะอธิบายเรื่องสิทธิว่าต้องชำระเงินเองและพูดกับน้องชายผู้ร้องเรียนว่าฝากบอกพี่สาวหน่อยนะแม่ไม่ยอมนอนโรงพยาบาลเอง มีการตะโกนคุยจากในห้อง ออกมาด้านนอกไม่ยอมเดินออกมาบอก

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंก ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ผู้มารับบริการได้รับฟังการชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และในส่วนขอ ทางรพ.แม่वंก ได้มีการดำเนินการในการทบทวนมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยโดยทีม PCT เพื่อการดูแลผู้มารับ บริการได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นและมีการวางแผนการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการสื่อสารกับผู้มา รับบริการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๓. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ประสงค์ออกนาม วันที่รับแจ้ง ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๙.๓๐ น. เป็นมารดาผู้มารับบริการ ประเด็นที่ร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้คือ ๑.มาตรฐานการให้บริการ ๒.พฤติกรรมบริการของบุคลากร หน่วยงานองค์กรแพทย์ แพทย์เหินอังกด์ ทองไหลเลิศ เรื่องการพุดจาไม่ดีกับผู้รับบริการ โดยเอ่ยถามว่าทำไมไม่พาเด็กมาในเวลาราชการและการตรวจรักษาไม่มีการจับตัวเด็ก ฟังปอดหรือทำอะไรให้เด็กเลย ให้มารดาพาไปเช็ดตัว โดยเบื้องต้นใช้วัดได้ ๓๙ องศา หลังจากเช็ดตัวใช้ลดลงเหลือ ๓๗ องศา แล้วหมอก็บอกให้ยามากิน ๒ ขวด มียาแก้ไข้กับแก้ไอ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โรงพยาบาลแม่วงก์ได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงข้อร้องเรียนและตักเตือนเรื่องพฤติกรรมในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสุพัตรา ทารพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



(นางมาลี วัฒนวิทย์กรรม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว.๐๐๓๓.๓๐๘/๒๕๖๖ วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่वंก

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.

ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม MOIT ๑๐ มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖) พบข้อร้องเรียน จากช่องทางที่รับแจ้งช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๑ เรื่อง มาด้วยตนเอง จำนวน ๔ เรื่อง และได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแล้วดังนี้

๑. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๖ ร้องเรียนเกี่ยวกับอาคารสถานที่
โรงพยาบาลแม่वंก กระเบื้องหน้าโรงพยาบาลมีเสียงดังคล้ายจะพัง
ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंก ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โดยดำเนินการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โรงพยาบาลแม่वंก ได้มีการประชุมแผนพัฒนา
โรงพยาบาลที่ประชุมมีมติให้ปรับปรุงพื้นกระเบื้องหน้าโรงพยาบาลใหม่เพื่อให้ปลอดภัยกับผู้มารับบริการ

๒. คุณประวีณา เหลือผล วันที่รับแจ้ง ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๖.๐๐ น. ประเด็นที่
ร้องเรียนมีจำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้คือ ๑.มาตรฐานการให้บริการ ๒.พฤติกรรมบริการของบุคลากร หน่วยงาน
อุบัติเหตุ อุบัติเหตุและองค์กรแพทย์ โรงพยาบาลแม่वंก ประเด็นร้องเรียนคือ ๑. บุตรสาวผู้มารับบริการติดเชื้อ
เรื่องการรักษาของแพทย์ว่าทำไมไม่ให้แม่นอนโรงพยาบาลในวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ทั้งที่แม่อาการหนัก
แต่ให้กลับบ้าน ๒. พฤติกรรมพยาบาลไม่เหมาะสมเล่นโทรศัพท์ขณะอธิบายเรื่องสิทธิว่าต้องชำระเงินเองและพูด
กับน้องชายผู้ร้องเรียนว่าฝากบอกพี่สาวหน่อยนะแม่ไม่ยอมนอนโรงพยาบาลเอง มีการตะโกนคุยจากในห้อง
ออกมาด้านนอกไม่ยอมเดินออกมาบอก

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंก ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ผู้มารับบริการได้รับฟังการชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และในส่วนขอ
ทางรพ.แม่वंก ได้มีการดำเนินการในการทบทวนมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยโดยทีม PCT เพื่อการดูแลผู้มารับ
บริการได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นและมีการวางแผนการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการสื่อสารกับผู้มา
รับบริการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๓. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ประสงค์ออกนาม วันที่รับแจ้ง ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๙.๓๐ น. เป็นมารดาผู้มารับบริการ ประเด็นที่ร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้คือ ๑.มาตรฐานการให้บริการ ๒.พฤติกรรมบริการของบุคลากร หน่วยงานองค์กรแพทย์ แพทย์เหื่องกันต์ ทองไหลเลิศ เรื่องการพูดจาไม่ดีกับผู้รับบริการ โดยเอ่ยถากถำทำไมไม่พาเด็กมาในเวลาราชการและการตรวจรักษาไม่มีการจับตัวเด็ก ฟังปอดหรือทำอะไรให้เด็กเลย ให้มารดาพาไปเช็ดตัว โดยเบื้องต้นไข้วัดได้ ๓๙ องศา หลังจากเช็ดตัวไข้ลดลงเหลือ ๓๗ องศา แล้วหมอก็บอกให้ยามากิน ๒ ขวด มียาแก้ไข้กับแก้ไอ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โรงพยาบาลแม่วงก์ได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงข้อร้องเรียนและตักเตือนเรื่องพฤติกรรมในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสุพัตรา ทารพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



(นางมาลี วัฒนวิทย์กรรม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์