



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว ๐๐๓๓.๓๐๙/๒๓ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง... ขออนุญาตเผยแพร่ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่वंก

เรื่องเดิม ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ตาม MOIT ๑๐ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่वंกนั้น

ข้อพิจารณา กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลแม่वंกได้รวบรวมข้อมูลการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และได้รับอนุมัติแล้ว ดังนี้

๑.บันทึกข้อความที่ผู้บริหารรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๒.รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๓.สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๔.สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อเสนอ เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่वंก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงศ์วัช หารพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์)

(นางมาลี วัฒนวิทย์กรรม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่वंก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค

โรงพยาบาลแม่วงก์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่วงก์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์

วัน/เดือน/ปี : ๖ มีนาคม ๒๕๖๘

หัวข้อ: ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. เรื่อง การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

-บันทึกข้อความที่ผู้บริหารรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

-รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

-สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

-สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. แบบฟอร์มการขออนุญาตประกาศผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

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

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

หรือตั้งแต่วันที่วันที่.....๖.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๘.....เป็นต้นไป

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายพงศ์วัช ทารพันธ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์)

วันที่.....๖.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางมาลี วัฒนวิทย์กรรม)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

วันที่.....๖.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายนราชัย มุกคำ)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่.....๖.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว ๐๐๓๓.๓๐๙/๒๔ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่वंก

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม MOIT ๑๐ มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา /อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗- ๕ มีนาคม ๒๕๖๘) พบข้อร้องเรียนจากช่องทางที่รับแจ้งความคิดเห็นจำนวน ๓ เรื่อง และได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแล้วดังนี้

ประเภทการร้องเรียน	จำนวน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๓
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ	-

๑.ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุชื่อ ประเด็นร้องเรียนพฤติกรรมบริการของบุคลากร พยาบาลเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ได้เรื่องจริงๆ ให้คนไข้ไปติดต่อกอง ปรับปรุงด้วยคะ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंกก็ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลรับทราบ และชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการและทบทวนการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่

๒.ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุชื่อ ประเด็นร้องเรียนพฤติกรรมบริการบุคลากรห้องฟัน เพศชายห้องเบอร์ ๑ ทำฟันเจ็บมาก

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंกก็ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

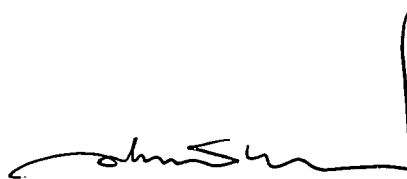
ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรมรับทราบและในการรับบริการครั้งต่อไปให้ผู้รับบริการเปลี่ยนบุคลากรในการรับบริการ

๓.ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุชื่อ ประเด็นร้องเรียนพฤติกรรมบริการบุคลากร เจ้าหน้าที่ห้องเก็บเงิน เปิดทำการล่าช้า ๐๙.๐๐ น.ยังไม่เปิดทำการ มาถึงที่ทำงานก็นั่งแตงตัว คุยกัน แค่อำระเงินอย่างเดียวต้องเคาะกระຈกเรียกควรเปิดทำการตามเวลาทำการ ทุกคนมีงานมาเจอทุกครั้ง พูดจาไม่ดี ควรปรับปรุง

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंกก็ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไปรับทราบ และตักเตือนพฤติกรรมในการให้บริการ และความตรงต่อเวลาในการทำงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายพงศ์วิชัย ทหารพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์)

(นางมาลี วัฒนวิทย์กรรม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่वंก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โทร. ๑๑๘.....

ที่ นว ๐๐๓๓.๓๐๘/๒๕..... วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๘.....

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่वंก

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.ได้
ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity
& Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม MOIT ๑๐ มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มี
การวิเคราะห์ปัญหา /อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่อ
อื่นๆ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗- ๕ มีนาคม ๒๕๖๘) พบข้อร้องเรียนจากช่องทางที่รับแจ้งผู้ความคิดเห็นจำนวน
๓ เรื่อง และได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแล้วดังนี้

ประเภทการร้องเรียน	จำนวน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๓
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ	-

๑.ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุชื่อ ประเด็นร้องเรียนพฤติกรรมบริการของบุคลากร พยาบาลเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ได้เรื่อง
จริงๆ ให้คนไข้ไปติดต่อเอง ปรับปรุงด้วยค่ะ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंกก็ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลรับทราบ และชี้แจงให้เจ้าหน้าที่
ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการและทบทวนการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่

๒.ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุชื่อ ประเด็นร้องเรียนพฤติกรรมบริการบุคลากรห้องฟัน เพศชายห้องเบอร์ ๑ ทำ
ฟันเจ็บมาก

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंกก็ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรมรับทราบและในการรับบริการครั้งต่อไปให้
ผู้รับบริการเปลี่ยนบุคลากรในการรับบริการ

๓.ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุชื่อ ประเด็นร้องเรียนพฤติกรรมบริการบุคลากร เจ้าหน้าที่ห้องเก็บเงิน เปิดทำการ
ล่าช้า ๐๘.๐๐ น.ยังไม่เปิดทำการ มาถึงที่ทำงานก็นั่งแต่งตัว คอยกัน แต่ชำระเงินอย่างเดียวยังต้องเคาะกระຈกเรียก
ควรเปิดทำการตามเวลาทำการ ทุกคนมีงานมาเจอทุกครั้ง พูดจาไม่ดี ควรปรับปรุง

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंกก็ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการแจ้งคณะกรรมการและหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไปรับทราบ และตักเตือนพฤติกรรมในการให้บริการ และความตรงต่อเวลาในการทำงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายพงศ์วิษ หารพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
(หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์)



(นางมาลี วัฒนวิทย์กรรม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่वंก