



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางมูลนาก อำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร โทร. 056-633409

ที่ พจ 0033.205/ พิเศษ

วันที่ 31 สิงหาคม 2568

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการทุจริตประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางมูลนาก

1.เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินเชิงบวกเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม โดยชื่อว่า “การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

2.ข้อเท็จจริง

ในหัวข้อ MOIT10 หน่วยงานต้องให้ความสำคัญต่อการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชนที่มาใช้บริการแล้วไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยเฉพาะเรื่อง การปฏิบัติงานหรือการให้บริการและ การทุจริตประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยในหัวข้อที่ การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนต้องมีการรายงานผลจำนวน 2 รอบ การประเมินประกอบด้วยรอบ 6 เดือน (1 ตุลาคม 2567-31 มีนาคม 2568) รอบ 12 เดือน (1 เมษายน -31 สิงหาคม 2568) ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

2.1 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทัวไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จำนวน 11 เรื่อง

เรื่องร้องเรียนทั่วไป	แนวทางแก้ไข
ด้านระบบบริการ 1. รอนาน จำนวน 3 เรื่อง 1.1 ช่วงเวลา 09.30 น. ถึง 10.30 น. ผู้ป่วยทำแผล ไม่รอรับบริการ เนื่องจาก รอคิวนาน <u>สอบสวน</u> พบว่าเป็นช่วงคัดกรองตาต่อกระจก มีผู้ป่วยรอทำ EKG เป็นจำนวนมาก 1.2 ผู้ป่วยมารับบริการในช่วงเช้า ได้ตรวจในช่วงบ่าย <u>สอบสวน</u> พบว่า มีแพทย์ GP ออกตรวจจำนวน 2 ท่าน เนื่องจากติดราชการ จึงมียอดค้างจ่าย 43 ราย 1.3 ผู้ป่วยรอทำหัตถการนาน <u>สอบสวน</u> การสื่อสารระหว่างหน่วยงานคลาดเคลื่อน	1.สื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจ และแนะนำรับบริการในช่วงบ่าย 1.สื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจ และมีการปรับขั้นตอนบริการ 1.ทบทวนการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนทั่วไป	แนวทางแก้ไข
ด้านระบบบริการ 2. ระบบบริการไม่อำนวยความสะดวก 2 เรื่อง 2.1 ผู้รับบริการมาติดต่อรับผลเลือด ที่เจาะไว้ล่วงหน้า ห้องเจาะเลือดแจ้งว่าต้องขอรับที่แผนกผู้ป่วยนอก ทำให้เสียเวลา สอบสวน พบผู้รับบริการ มาติดต่อ และไม่ได้รับความสะดวก 2.2 ผู้รับบริการที่ห้องฉุกเฉิน เดินมายืนบัตรไกล ด้านพฤติกรรมบริการ พฤติกรรมบริการไม่พึงประสงค์ จำนวน 6 เรื่อง 1.1 เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา ดุ ไม่ใส่ใจ 3 เรื่อง 1.2 เจ้าหน้าที่ห้องเจาะเลือด พูดจาไม่ดี ไม่แนะนำ 1 เรื่อง 1.3 พยาบาลพูดไม่ดี ไม่ใส่ใจ 2 เรื่อง สอบสวน พบว่า การสื่อสารมีความไม่ถูกต้องเหมาะสม ในช่วงเวลานั้น ๆ เป็นเหตุให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ไม่มีการเรียกร้องค่าเสียหาย	1. ทบทวนวิธีปฏิบัติ และมี Flow ที่ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบได้ 1. ปรับระบบบริการ ให้มีความสะดวกมากขึ้น โดยเปิดบริการที่ห้องฉุกเฉิน 1.สอบสวนสาเหตุและข้อเท็จจริง 2.มีการเจรจาไกล่เกลี่ย 3.ยุติข้อร้องเรียน 4.จัดการอบรมพฤติกรรมบริการ

2.2 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ	แนวทางแก้ไข
ไม่พบเรื่องร้องเรียน	-

4. ข้อเสนอ

- 4.1 พิจารณานุมัติเผยแพร่ ตามระเบียบ ฯ ของทางราชการ
- 4.2 เรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางวาสนา สอนงบุญ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ความเห็นของผู้มีอำนาจสั่งการ

- () ทราบ
- () อนุญาต

(นายประทีป จันทรสิงห์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางมูลนาก