



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร โทร. ๐ ๕๖๖๓ ๑๖๙๑

ที่ พจ ๐๐๓๒.๓๐๕/พิเศษ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนเพื่อรับทราบ มีการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานประจำปี ๒๕๖๕ และนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน สาธารณสุขอำเภอบางมูลนาก

### เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรได้แจ้งเรื่องมีผู้ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางมูลนาก โดยร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร นั้น

### ข้อเท็จจริง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางมูลนาก ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการกรณีดังกล่าว ส่งให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ภายใน ๑๕ วัน ดังนี้

### วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค

จากตรวจสอบพบว่า พบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางมูลนาก ให้บริการประเมินและให้คำแนะนำการรักษาพยาบาล โดยพูดเสียงดังและไม่มีหางเสียง จึงทำให้ผู้รับบริการตกใจ และไม่พอใจ เนื่องจาก มีการจัดสถานที่ให้บริการประชาชนโดยเว้นระยะห่าง ป้องกันโรค โควิด จึงทำให้มีการพูดจาเสียงดัง

### การดำเนินการแก้ไข

๑. ได้ว่ากล่าวตักเตือนเจ้าหน้าที่ดังกล่าว และกำชับให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการให้สุภาพ อ่อนโยน กิริยา วาจาสุภาพมีหางเสียง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเคร่งครัดทุกราย
๒. ประชุม ชี้แจง เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการ แก่ประชาชน โดยยึดหลักการให้บริการด้วยกิริยา ท่าทาง วาจาที่สุภาพ มีหางเสียง ไม่ตะโกนเสียงดัง เพื่อป้องกันการร้องเรียน

### ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานใน เว็บไซต์ <http://www.bdho.go.th/> ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางมูลนาก ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ

(นางสาวนภัสสรณ์ พุ่มพิศ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

- อนุมัติ

ลงชื่อ

(นางสาวกษมา สุนทรสุริยวงศ์)

สาธารณสุขอำเภอบางมูลนาก