



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.001/ 307

วันที่ 2 มีนาคม 2563

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ  
ขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน  
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ตั้งแต่วันที่ 1  
ตุลาคม 2562 – 29 กุมภาพันธ์ 2563 แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง  
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทราบ – ดำเนินการ

(นายสมพล นามวงษา)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
รอบ 6 เดือน ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563**

ตามที่โรงพยาบาลแม่อน ได้ดำเนินการตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และคณะกรรมการดังกล่าว ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลแม่อนเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ 6 เดือน ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 ดังนี้

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
1 ตุลาคม 2562 – 29 กุมภาพันธ์ 2563**

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน/ครั้ง	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
1. ด้านพฤติกรรมบริการ	2	2	-
2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม	-	-	-
3. ด้านระบบบริการ	2	2	-
4. ด้านมาตรฐานการรักษา	-		
5. ด้านการเรียกเก็บเงินค่ารักษา	-		
6. ด้านการขึ้นทะเบียน / ออกบัตร	-		
7. ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง	-		
<b>รวมเรื่องร้องเรียน</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
ด้านข้อเสนอแนะและคำชม			
- ข้อเสนอแนะ	-	-	-
- คำชม	-	-	-

**สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนทั่วไปและแนวทางแก้ไข**

รายละเอียดข้อเสนอนแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ 2 เรื่อง 1. ญาติผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ป่วยนอกอารมณ์ไม่ดี ไม่ค่อยยิ้ม ชอบด่าคนไข้ ว่าพูดไม่รู้เรื่อง	- ได้แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อให้ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ	งานผู้ป่วยนอก

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<p>2. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่มาทำงานตามเวลาราชการ มีคนไข้เยอะมาก รอดตรวจตั้งแต่เวลา 08.00 น. ถึงเวลา 11.00 น. ขอให้ปรับปรุง มิฉะนั้นจะนำเข้าที่ประชุมอำเภอ</p> <p><u>ด้านระบบบริการ 2 เรื่อง</u></p> <p>1. งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่อง รอทำแผลนานมาก คนไข้ฉุกเฉินน้อย แต่รอนาน</p> <p>2. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอนานมาก (ไม่ได้แจ้งจุดบริการ)</p>	<p>- แจ้งองค์กรแพทย์เพื่อปรับปรุงเวลา มาทำงานของแพทย์</p> <p>- แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ให้ปรับปรุงระบบบริการ</p> <p>- เป็นวันหยุดราชการ เปิดให้บริการเฉพาะห้องเวชระเบียนและห้องฉุกเฉิน ได้แจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงระบบบริการ</p>	<p>องค์กรแพทย์</p> <p>งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน</p> <p>กลุ่มงานการพยาบาล</p>

### ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรที่ให้บริการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนผู้มารับบริการ เป็นปริมาณจำนวนมากค่อนข้างมาก ทั้งผู้มารับบริการภายในอำเภอและผู้มารับบริการในเขตติดต่อระหว่างอำเภอ อีกทั้งเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ทำให้ระยะเวลาในการให้ข้อมูลในการให้บริการ และการชี้แจงขั้นตอนในการรักษาพยาบาล มีค่อนข้างจำกัด ทำให้การให้คำอธิบายข้อมูลในบางกิจกรรม ไม่ทั่วถึง และไม่ละเอียดเพียงพอ บางขั้นตอน อาจทำให้ผู้มารับบริการไม่เข้าใจ และเกิดความไม่พึงพอใจได้

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ด้านพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ 3 ประการ คือ 1. มีผู้มารับบริการจำนวนมากทำให้ระยะเวลาการให้บริการมีจำกัด 2. พฤติกรรมบริการส่วนตัว 3. แพทย์บางท่านมีข้อจำกัดในเรื่องสุขภาพ การปรับปรุงแก้ไข คือ ให้หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย มีการกำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในด้าน พฤติกรรมบริการอย่างเคร่งครัด และเสนอให้มีการจัดอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการที่ดี เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่

ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่มาทำงานตามเวลาราชการ พบว่าแพทย์ขึ้นมาตรวจคนไข้ OPD ช้า ได้แจ้งให้องค์กรแพทย์ปรับเวลาในการขึ้นตรวจผู้ป่วยของแพทย์ให้เร็วขึ้น

- ด้านระบบบริการ

ผู้ป่วยร้องเรียนงานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เรื่อง รอทำแผลนานมาก คนไข้ฉุกเฉินน้อย แต่รอนาน วิเคราะห์สาเหตุพบว่าห้องฉุกเฉินขณะนั้น มีคนไข้ฉุกเฉินที่ต้องใช้เวลาในการดูแลและประสานงานส่งต่อ และมีหลาย case ที่ต้องดำเนินการ กรณีนี้เป็นผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน จึงได้รับการบริการช้า

ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอนานมาก เนื่องจากเป็นวันหยุดราชการ มีเจ้าหน้าที่มาทำงานน้อย ทำให้การให้บริการมีความล่าช้า

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
1 ตุลาคม 2562 – 29 กุมภาพันธ์ 2563

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน/ครั้ง	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
1. ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	-		
รวมเรื่องร้องเรียน	ไม่มีข้อร้องเรียน		

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอนแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ไม่มีข้อร้องเรียน		

ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรของโรงพยาบาลแม่อน ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ และเสริมสร้างทัศนคติค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต โดยเฉพาะในเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ