



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.001/295

วันที่ 2 มีนาคม 2563

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี 2563 และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน และคณะกรรมการดังกล่าว ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้ในปีงบประมาณ 2562 เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน จึงขออนุมัติใช้คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ใช้ในปีงบประมาณ 2562 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ 2563 ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ใช้คำสั่งและคู่มือการรับเรื่องร้องเรียนของปี 2562 ดังกล่าว และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุมัติ

(นายสมพล นามวงษา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน



คำสั่งโรงพยาบาลแม่อน

ที่ ๑๐๘/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน

.....

ตามที่โรงพยาบาลแม่อน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ เป็นไป ด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง จากการให้ บริการของเจ้าหน้าที่ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน ดังนี้

๑. นายสมพล นามวงษา	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน	ประธานกรรมการ
๒. นางจารุพันธ์ เกียรติประภาพร	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. น.ส.นงเยาว์ ประภามณฑล	ตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๔. น.ส.อัญชลี พูลทาจักษ์	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางลินดา อินพรหม	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางปาริชาติ กรชินกรกุล	ตำแหน่ง เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๗. น.ส.นิตยา จักรแก้ว	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นายสัมพันธ์ นิลยกานนท์	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	เลขานุการ

บพบาทหน้าที่

วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียนในการให้บริการและการทุจริตด้านการ จัดซื้อ จัดจ้าง ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัด ติดตาม ผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำ สถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสมพล นามวงษา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน



# คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลแม่ออน อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

## คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดย คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน ใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลแม่อน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่อง ร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

โรงพยาบาลแม่อน

## สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
ระยะเวลาการให้บริการ	2
วิธีการร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบ	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
การตอบสนองเรื่องร้องเรียน	4
ช่องทางการร้องเรียน	5
คำสั่งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน	6
แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน	7

# การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน

## 1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

โรงพยาบาลแม่อน จึงได้จัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่ก่อให้เกิดปัญหา ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

## 2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน

เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการและการบริหารงานราชการ เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรมหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่อน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## 3. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่ก่อให้เกิดปัญหา ตั้งอยู่ที่ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลแม่อน ตำบลบ้านสหกรณ์ อำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่

## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการรับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือต้องการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนประสานงานในการให้ข้อมูลของหน่วยงาน และติดตามเร่งรัดดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการที่ก่อให้เกิดปัญหา

## 5. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่อน มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

## 6. ระยะเวลาการให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

## 7. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลแม่อน ได้กำหนดให้มีรายละเอียดครอบคลุม ตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการให้ข้อมูล และมีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยมีการรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งให้มีการตรวจสอบหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน สอบสวน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบ และการดำเนินการตามขั้นตอน ของระเบียบ กฎหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ทราบการประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด เพื่อดำเนินการตามข้อร้องเรียน โดยให้มีการแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

## 8. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ผู้ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ปฏิบัติงานให้แก่รัฐหรือในหน่วยงานของรัฐ เช่น ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานกระทรวงสาธารณสุข

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำชมเชย การสอบถามหรือการขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การมาติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ หรือทางเว็บไซต์

## 9. วิธีการร้องเรียนและส่วนงานที่รับผิดชอบ

โรงพยาบาลแม่อน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำหรับรับข้อร้องเรียนของประชาชน หน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด โดยกำหนดให้จัดตั้งศูนย์ดังกล่าวอยู่ที่อยู่ที่จุดประชาสัมพันธ์ งานห้องบัตร กลุ่มงานการพยาบาล มีหัวหน้างานห้องบัตรเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับข้อร้องเรียนและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทางและวิธีการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน โดยเขียนในแบบใบรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน ที่ <a href="http://www.maeonhospital.go.th">www.maeonhospital.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5388 0745 – 6	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ

## 10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน ดังต่อไปนี้

1. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลแม่อน โดย
  - ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน
  - ยื่นหนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน (เขียนในแบบใบรับเรื่องร้องเรียน)
  - ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน ที่ [www.maeonhospital.go.th](http://www.maeonhospital.go.th)
  - ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 5388 0745 – 6

2. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

3. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติชอบ ส่งเรื่องให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลแม่อน เพื่อรับทราบ

4. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปความเห็นและจัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

5. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน แจ้งให้ทราบภายใน 5 วัน

6. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่ ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

7. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

8. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รายงานผลเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

9. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

10. จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร และ จัดเก็บเรื่อง

## 11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

11.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

11.2 ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบเบื้องต้น

11.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลแม่อน ให้ดำเนินการประสาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

11.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนในเรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ ให้หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## 12. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้ทราบตามระยะเวลาที่กำหนด ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

## 13. การให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

13.1 รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส

13.2 รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป





## 16. ช่องทางการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน คือ

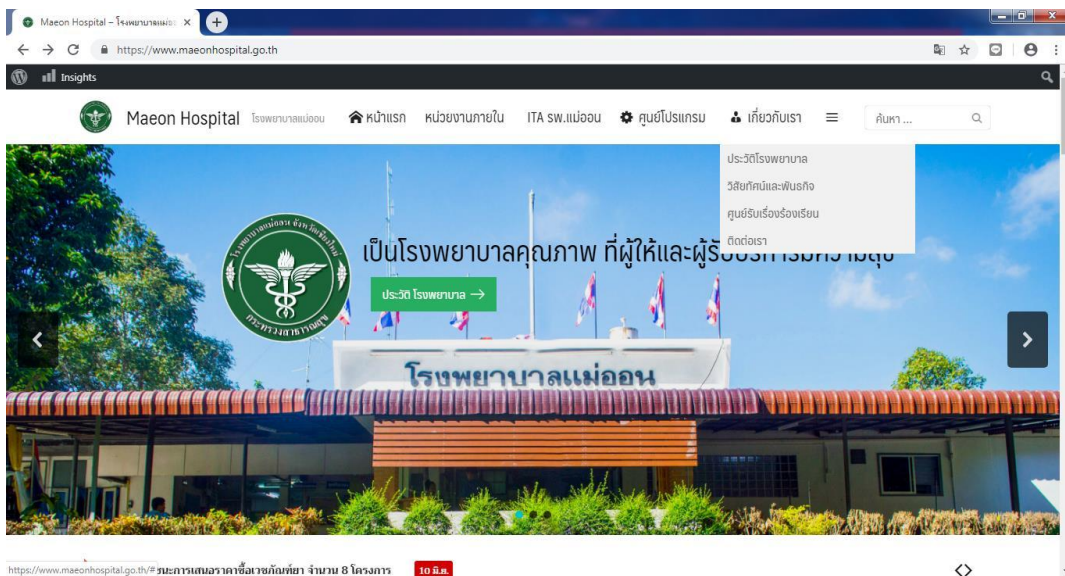
- ณ ห้องบัตร กลุ่มงานการพยาบาล อาคารผู้ป่วยนอก เลขที่ 75 หมู่ 1 ตำบลบ้านสหกรณ์ อำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 50130

- เขียนในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดให้ ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาลแม่อน



2. ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข 053 880745 - 6

3. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน [www.maeonhospital.go.th](http://www.maeonhospital.go.th) หัวข้อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



4. ร้องเรียนทาง E-mail ของโรงพยาบาลแม่อน [maeonhos@hotmail.com](mailto:maeonhos@hotmail.com)

## 17. คำสั่งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน



คำสั่งโรงพยาบาลแม่อน

ที่ ๑๐๘/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน

.....

ตามที่โรงพยาบาลแม่อน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ เป็นไป ด้วยความโปร่งใส มีคุณธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง จากการใช้ บริการของเจ้าหน้าที่ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน ดังนี้

- |                                |         |                            |               |
|--------------------------------|---------|----------------------------|---------------|
| ๑. นายสมพล นามวงษา             | ตำแหน่ง | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน  | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางจารุณันท์ เกียรติประภาพร | ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | กรรมการ       |
| ๓. น.ส.นงเยาว์ ประภามณฑล       | ตำแหน่ง | ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ     | กรรมการ       |
| ๔. น.ส.อัญชลี พูลทาจักษ์       | ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ      | กรรมการ       |
| ๕. นางลินดา อินพรหม            | ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ      | กรรมการ       |
| ๖. นางปาริชาติ กริชนิกรกุล     | ตำแหน่ง | เภสัชกรชำนาญการพิเศษ       | กรรมการ       |
| ๗. น.ส.นิตยา จักรแก้ว          | ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ      | กรรมการ       |
| ๘. นายสัมพันธ์ นิลยกานนท์      | ตำแหน่ง | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | เลขานุการ     |

บพททหน้าที่

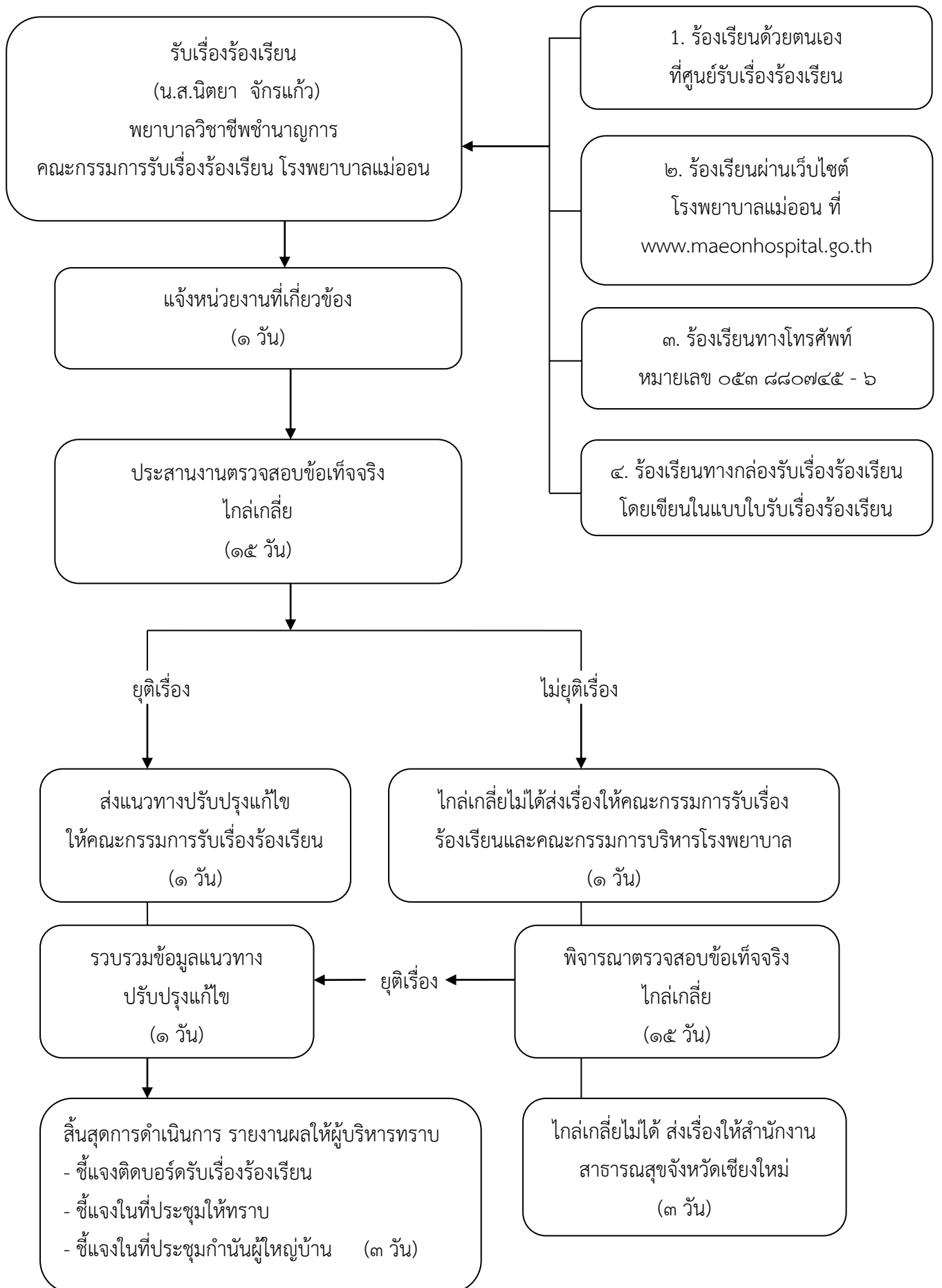
วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียนในการให้บริการและการทุจริตด้านการ จัดซื้อ จัดจ้าง ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัด ติดตาม ผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำ สถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

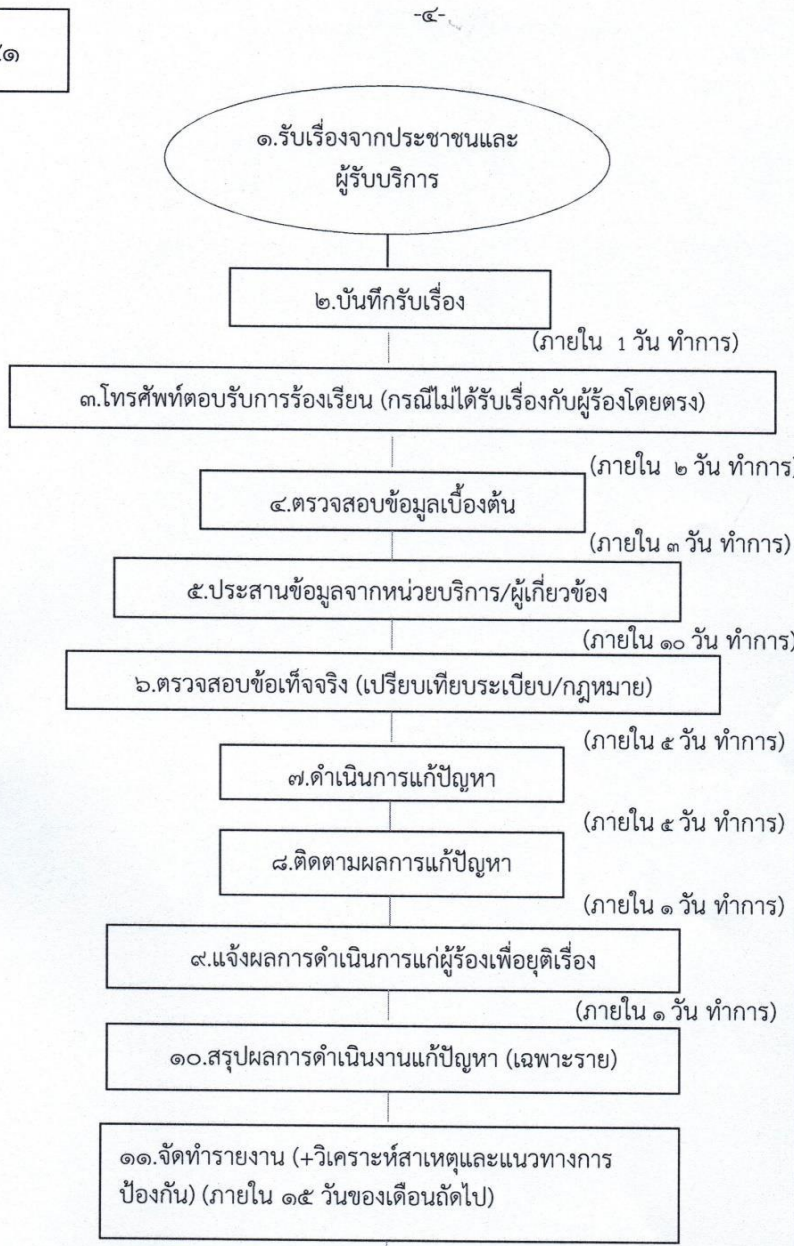
สั่ง ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสมพล นามวงษา)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

### 18. แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน



กรณี ม.๔๑



**หมายเหตุ**

๑.กระบวนการนี้แสดงการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน/การดำเนินการแก้ไขปัญหา/การแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

๒.โดยหลักการจะต้องแก้ปัญหาให้ยุติโดยเร็วที่สุด ดังนั้น ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนยุติโดยเร็ว จะใช้ระยะเวลาตามการปฏิบัติงานจริง ซึ่งน้อยกว่าระยะเวลาที่กำหนดไว้

**ความรับผิดชอบ**

กรณี ม.๔๑ กลุ่มงานประกันรับผิดชอบ

กรณีรับเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภครับผิดชอบ

กรณีรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

คณะกรรมการ

กรณีรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างกลุ่มงานบริหารทั่วไปรับผิดชอบ

แต่ทั้งนี้ต้องผ่านคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลฯ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.001/ 1512

วันที่ 1 กันยายน 2563

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และ  
ขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน  
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ตั้งแต่วันที่ 1  
มีนาคม 2563 – 31 สิงหาคม 2563 แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง  
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ และคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน  
จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการแก้ไขต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ - ดำเนินการ

(นายสมพล นามวงษา)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
รอบ 6 เดือน ณ วันที่ 31 สิงหาคม 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 31 สิงหาคม 2563 ดังนี้

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
1 มีนาคม 2563 – 31 สิงหาคม 2563**

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

**สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนทั่วไปและแนวทางแก้ไข**

รายละเอียดข้อเสนอนแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ด้านระบบบริการ 1 เรื่อง วันที่ 18 มิถุนายน 2563 ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องทำบัญชีล่าช้ามาก (เป็นการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายการค่ารักษาในคอมพิวเตอร์ล่าช้า)	- ได้แจ้งหัวหน้างานทันตกรรมเพื่อให้ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ	งานทันตกรรม

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<p><u>ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม</u> 1 เรื่อง</p> <p>วันที่ 4 กรกฎาคม 2563 ผู้รับบริการร้องเรียน เรื่อง กลิ่นของน้ำเน่าเสียควรปรับปรุง ใช้สาร EM ดับกลิ่นก็จะดีขึ้น ทำให้อากาศในโรงพยาบาลสะอาดขึ้น</p> <p><u>ด้านข้อเสนอแนะ</u> 1 เรื่อง</p> <p>วันที่ 4 กรกฎาคม 2563 ผู้รับบริการให้คำแนะนำเรื่อง อยากให้ประชาสัมพันธ์ให้มีผู้ใจบุญมาช่วยดูแล และช่วยพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ และเครื่องมือการรักษาคู่ให้ทัดเทียมกับโรงพยาบาลใหญ่ๆ บ้าง</p>	<p>- แจ้งงานอนามัยสิ่งแวดล้อม ให้แก้ไขเรื่อง กลิ่นของน้ำในระบบบำบัดน้ำเสีย</p> <p>- มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลในการขอรับบริจาคครุภัณฑ์ การแพทย์ และในส่วนของครุภัณฑ์ การแพทย์ที่ขาดแคลน มีการจัดทำแผนจัดซื้อจากเงินงบประมาณระดับหน่วยบริการ ในทุกปี</p>	<p>งานอนามัยสิ่งแวดล้อม</p> <p>คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล</p>

### ปัญหาอุปสรรค

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

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ด้านระบบบริการ ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่อง ทำบัญชีล่าช้ามาก วิเคราะห์สาเหตุได้ คือ มีผู้มารับบริการจำนวนมากทำให้ระยะเวลาการให้บริการมีจำกัด และการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายการค่ารักษาในคอมพิวเตอร์ ต้องมีความละเอียด รอบคอบ เพื่อให้ข้อมูลถูกต้อง ทำให้เกิดความล่าช้าและผู้มารับบริการอาจไม่เข้าใจถึงขั้นตอนการทำงาน ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

การปรับปรุงแก้ไข คือ ให้หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย ช่วยควบคุมกำกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ในด้านการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายการค่ารักษาในคอมพิวเตอร์ และให้ความรู้เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่ในด้านการใช้งานโปรแกรม Hos OS เพื่อให้ใช้งานได้รวดเร็ว

- ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม ผู้รับบริการร้องเรียนเรื่อง กลิ่นของน้ำเน่าเสียควรปรับปรุง ใช้สาร EM ดับกลิ่นก็จะดีขึ้น ทำให้อากาศในโรงพยาบาลสะอาดขึ้น วิเคราะห์สาเหตุได้ คือ ระบบบำบัดน้ำเสียของโรงพยาบาลแม่อน มีการเติมเชื้อจุลินทรีย์ในการกำจัดกลิ่นอยู่แล้ว แต่กลิ่นอาจมีเป็นบางครั้ง ประกอบกับระบบบำบัดน้ำเสีย ตั้งอยู่ด้านหน้าโรงพยาบาล เนื่องจากข้อจำกัดด้านพื้นที่ เป็นพื้นที่สูงลาดชันลงมาด้านหน้า ทำให้ผู้มารับบริการต้องเดินผ่านจุดที่ตั้งของระบบบำบัดน้ำเสีย



รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
1 มีนาคม 2563 – 31 สิงหาคม 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

-----



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.001/2๑5

วันที่ 2 มีนาคม 2563

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี 2563 และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน และคณะกรรมการดังกล่าว ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้ในปีงบประมาณ 2562 เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน นั้น

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 29 กุมภาพันธ์ 2563 แล้วเสร็จ จึงขออนุมัติใช้คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ใช้ในปีงบประมาณ 2562 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของปีงบประมาณ 2563 ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้ใช้คู่มือการรับเรื่องร้องเรียนของปี 2562 ดังกล่าว และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุมัติ

(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. ญาติผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่พยาบาลผู้ป่วยนอกอารมณ์ไม่ดี ไม่ค่อยยิ้ม ชอบด่าคนไข้ว่าพูดไม่รู้เรื่อง	- ได้แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ 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



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301.001/ 1513

วันที่ 1 กันยายน 2563

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เรียน ผู้ร้องเรียน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการแล้วเสร็จ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2563 ดังนี้

1. ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2. มีเรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน 2 เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนด้านระบบบริการ 1 เรื่อง , ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม 1 เรื่อง และเป็นข้อเสนอแนะ 1 เรื่อง ซึ่งเป็นการการเขียนลงในกระดาษและใส่ในตู้รับข้อคิดเห็น โดยไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ และได้นำข้อร้องเรียนดังกล่าว แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง การปฏิบัติงาน พร้อมนำเข้าแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ด้านระบบบริการ 1 เรื่อง วันที่ 18 มิถุนายน 2563 ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องทำบัญชีล่าช้ามาก (เป็นการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายการค่ารักษาในคอมพิวเตอร์ล่าช้า)	- ได้แจ้งหัวหน้างานทันตกรรมเพื่อให้ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ	งานทันตกรรม
ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม 1 เรื่อง วันที่ 4 กรกฎาคม 2563 ผู้รับบริการร้องเรียนเรื่อง กลิ่นของน้ำเน่าเสียควรปรับปรุง ใช้สาร EM ดับกลิ่นก็จะดีขึ้น ทำให้อากาศในโรงพยาบาลสะอาดขึ้น	- แจ้งงานอนามัยสิ่งแวดล้อม ให้แก้ไขเรื่องกลิ่นของน้ำในระบบบำบัดน้ำเสีย	งานอนามัยสิ่งแวดล้อม
ด้านข้อเสนอแนะ 1 เรื่อง วันที่ 4 กรกฎาคม 2563 ผู้รับบริการให้คำแนะนำเรื่อง อยากให้ประชาสัมพันธ์ให้มีผู้ใจบุญมาช่วยดูแล และช่วยพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ และเครื่องมือการรักษาให้ทัดเทียมกับโรงพยาบาลใหญ่ๆ บ้าง	- มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลในการขอรับบริจาคครุภัณฑ์ การแพทย์ และในส่วนของครุภัณฑ์ การแพทย์ที่ขาดแคลน มีการจัดทำแผนจัดซื้อจากเงินงบประมาณระดับหน่วยบริการในทุกปี	คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อทราบและทางโรงพยาบาลแม่อน จะได้นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน ต่อไป

(นายสมพล นามวงษา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.2561  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลแม่อน

วัน/เดือน/ปี 2 มีนาคม 2563

หัวข้อ การกำหนดมาตรการ ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน ดังนี้

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
2. ช่องทางการร้องเรียน
3. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
4. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
5. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 และ วันที่ 31 สิงหาคม 2563

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ.....

Link ภายนอก.....

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(พล.จิตยาจรัส แก้ว.....)

ตำแหน่ง พยานหลักฐานชั้นต้น

วันที่ 2 มี.ค. 2563

ผู้อนุมัติรับรอง

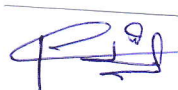


(นายสัมพันธ์ นิลยกานนท์)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ 2 มี.ค. 2563

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายรุตพล กองบุญเทียม)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ 2 มี.ค. 2563