



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301/1404

วันที่ 1 กันยายน 2564

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ 2564 และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนและได้จัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ประจำปี 2564 (วันที่ 1 เมษายน 2564 – 31 สิงหาคม 2564) แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี 2564 และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ – ดำเนินการ

(นางสาวนงเยาว์ ประภามณฑล)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปี 2564 (วันที่ 1 เมษายน 2564 – 31 สิงหาคม 2564)**

ตามที่โรงพยาบาลแม่อน ได้ดำเนินการตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และคณะกรรมการดังกล่าว ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่อน เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลแม่อน เป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ 2564 ดังนี้

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
วันที่ 1 เมษายน 2564 – 31 สิงหาคม 2564**

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

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ 1 เรื่อง - ได้รับแจ้งทางโทรศัพท์จากประชาชนว่า พบรถยนต์มีโลโก้ของโรงพยาบาลเมื่อน ทะเบียน กว-1745 ขับรถอันตราย ปาดซ้าย ปาดขวา ผู้แจ้งต้องเบรคกระทันหัน ทำให้ ผู้โดยสารภายในรถหัวคะมำไปข้างหน้า	- แจ้งหัวหน้าฝ่ายบริหารให้ทราบ เพื่อให้ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพนักงาน ขับรถยนต์ และกำหนดบทลงโทษหาก กระทำผิดซ้ำ	กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ด้านพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ 2 ประการ คือ 1. เป็นความเร่งรีบเพื่อให้ทันกำหนดเวลา
ในการปฏิบัติงาน 2. พฤติกรรมบริการส่วนตัว

การปรับปรุงแก้ไข คือ ให้หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย มีการกำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในด้าน
พฤติกรรมบริการอย่างเคร่งครัด เช่น ให้ขับรถราชการไม่เกิน 80 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ปฏิบัติตามกฎหมายจราจรอย่าง
เคร่งครัด และขับรถอย่างระมัดระวัง สุขภาพ ปลอดภัย มีการกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ และเสนอให้มี
การจัดอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการ ที่ดี เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่

ปัญหาอุปสรรค

ในสถานการณ์โรคติดเชื้อโควิด-19 ได้มีการดำเนินงานเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว เช่น
การจัดตั้งโรงพยาบาลสนามจังหวัดเชียงใหม่ การจัดตั้งศูนย์ฉีดวัคซีนจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้มีการปฏิบัติงาน
ของพนักงานขับรถยนต์เพิ่มขึ้น เช่น การรับ ส่ง เจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่ด้าน IT และพยาบาลวิชาชีพ ไปอยู่เวร
ที่โรงพยาบาลสนาม รวมถึงการส่งเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ฉีดวัคซีนจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งการปฏิบัติงาน
ของพนักงานขับรถยนต์บางครั้ง มีความเร่งรีบเพื่อให้ทันตามกำหนดเวลาปฏิบัติงานครั้งต่อไป

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปี 2564 (1 เมษายน 2563 – 31 สิงหาคม 2564)

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

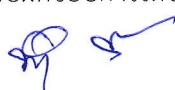


สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอนแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ไม่มีข้อร้องเรียน		

ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรของโรงพยาบาลแม่อน ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ และเสริมสร้างทัศนคติค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต โดยเฉพาะในเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.2561
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

<p>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</p> <p>ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลแม่อน</p> <p>วัน/เดือน/ปี 1 กันยายน 2564</p> <p>หัวข้อ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน รายละเอียดดังนี้</p> <p>1. รายงานผลการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี 2564 (1 เมษายน 2564 – 31 สิงหาคม 2564)</p> <p>2. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ปี 2564 (1 เมษายน 2564 – 31 สิงหาคม 2564)</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>Link ภายนอก.....</p> <p>หมายเหตุ.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)</p> <p>ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ</p> <p>วันที่..... 1 กย. 2564</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>(นายสัมพันธ์ นิลยกานนท์)</p> <p>ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ</p> <p>วันที่..... 1 กย. 2564</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p></p> <p>(นายรุตพล กองบุญเทียม)</p> <p>ตำแหน่ง. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ</p> <p>วันที่..... 1 กย. 2564</p>	