



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0033.301/ 1649

วันที่ ๗ กันยายน 2565

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (1 เมษายน 2565 – 31 สิงหาคม 2565) และ ขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนและได้จัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตุลาคม 2564 – มีนาคม 2565) แล้วเสร็จ นั้น จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (1 เมษายน 2565 – 31 สิงหาคม 2565) ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ - ดำเนินการ

(นายสมมิตร สิงห์ใจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (วันที่ 1 เมษายน 2565 – 31 สิงหาคม 2565)**

ตามที่โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน ได้ดำเนินการตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และคณะกรรมการดังกล่าว ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน เป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**  
**วันที่ 1 เมษายน 2565 – 31 สิงหาคม 2565**

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

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

วันที่ 1 เมษายน 2565 – 31 สิงหาคม 2565

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<u>ด้านพฤติกรรมบริการ</u> จำนวน 2 เรื่อง 1. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่ห้องบัตร พุดจาไม่ติดกับคนไข้  2. ประชาชนร้องเรียนเรื่องพบพนักงานขับรถของโรงพยาบาลแม่อน ขับรถไม่สุภาพ และอาจเป็นอันตรายต่อผู้ใช้ถนน	- แจ้งหัวหน้างานห้องบัตร เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ  - แจ้งหัวหน้าฝ่ายบริหาร เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ	กลุ่มงานการพยาบาล  กลุ่มงานบริหารทั่วไป
<u>ด้านระบบบริการ</u> จำนวน 1 เรื่อง 1. ผู้มารับบริการร้องเรียนเรื่องงานผู้ป่วยนอกทำงานช้า	- แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อนำข้อร้องเรียนไปแก้ไขระบบบริการ	กลุ่มงานการพยาบาล

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ด้านพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ 2 ประการ คือ 1. มีผู้มารับบริการจำนวนมาก ทำให้มีการพุดแบบเร่งรีบ เนื่องจากระยะเวลาการให้บริการมีจำกัด 2. พฤติกรรมบริการส่วนตัว

การปรับปรุงแก้ไข คือ ให้หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย มีการกำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในด้านพฤติกรรมบริการอย่างเคร่งครัด มีการกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ และเสนอให้มีการจัดอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการที่ดี เพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่

- ด้านระบบบริการ พบว่าเนื่องจากเป็นช่วงมีวันหยุดยาว ส่งผลให้วันเปิดบริการวันแรกหลังจากช่วงวันหยุดยาวมีผู้มารับบริการจำนวนมาก

ปัญหาอุปสรรค

ในสถานการณ์โรคติดเชื้อโควิด-19 ได้มีการดำเนินงานเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว เช่น การจัดตั้ง COHORT WARD เพื่อรองรับผู้ป่วย COVID-19 และจัดตั้งศูนย์ฉีดวัคซีนของอำเภอแม่อน ตลอดจนการปฏิบัติงานในการเฝ้าระวัง สอบสวน ป้องกัน ควบคุมและรักษาผู้ป่วย กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้งในและนอกเวลาราชการ ทำให้มีการปฏิบัติงาน ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ เพิ่มขึ้น และระยะเวลาในการให้ข้อมูลในการให้บริการ และการชี้แจงขั้นตอนในการรักษาพยาบาล มีค่อนข้างจำกัด ไม่ทั่วถึง และไม่ละเอียดเพียงพอ บางขั้นตอน อาจทำให้ผู้มารับบริการไม่เข้าใจ และเกิดความไม่พึงพอใจได้

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
วันที่ 1 เมษายน 2565 – 31 สิงหาคม 2565

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