



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0033.301/ 503

วันที่ 15 มีนาคม 2566

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ตุลาคม 2565 – กุมภาพันธ์ 2566) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนและได้จัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ตุลาคม 2565 – กุมภาพันธ์ 2566) แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ตุลาคม 2565 – กุมภาพันธ์ 2566) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ – ดำเนินการ

(นายสมมิตร สิงห์ใจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (1 ตุลาคม 2565 – 28 กุมภาพันธ์ 2566)**

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. 2566 ดังนี้

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**  
**วันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 28 กุมภาพันธ์ 2566**

| ประเภทเรื่องร้องเรียน           | จำนวน/ครั้ง | ผลการดำเนินงาน |            |
|---------------------------------|-------------|----------------|------------|
|                                 |             | ยุติได้        | รอการแก้ไข |
| 1. ด้านพฤติกรรมบริการ           | -           | -              | -          |
| 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                    | -           | -              | -          |
| - คำชม                          | 1           | 1              | -          |

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

| รายละเอียดข้อเสนอนะ                                                                                                    | คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข                                              | ฝ่ายที่รับผิดชอบ                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <u>ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม</u> จำนวน 1 เรื่อง<br>1. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่อง มาคลินิกเบาหวาน ได้กลิ่นเหม็นจากท่อระบายน้ำ  | - แจ้งงานสิ่งแวดล้อม (ENV) มาตรวจสอบแก้ไข                           | งานสิ่งแวดล้อม (ENV)                 |
| <u>ด้านระบบบริการ</u> จำนวน 1 เรื่อง<br>1. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอตรวจนานมาก พยาบาลบริการไม่ดี ไม่มีการประสานงานที่ดี | - แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ | - กลุ่มงานการพยาบาล<br>- องค์กรแพทย์ |

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม วิเคราะห์สาเหตุ คือ เนื่องจากปัญหาของการอุดตันจากเส้นผมที่หลุดร่วงจากการอาบน้ำ สระผม หรือมาจากไขสบู่ ไขมัน ยาสีฟัน เศษอาหารต่างๆ ที่ไปเกาะอยู่ตามท่อทำให้น้ำระบายออกไม่ได้ ทำให้เกิดกลิ่นเหม็นบริเวณนั้น

การปรับปรุงแก้ไข คือ ได้แจ้งงานสิ่งแวดล้อม (ENV) มาดำเนินการล้างท่อระบายน้ำ

- ด้านระบบบริการ พบว่า เป็นวันที่แพทย์ขึ้นมาตรวจคนไข้ 2 ท่าน เนื่องจากแพทย์ไปออกหน่วยตรวจที่ รพ.สต. 1 ท่าน และมีแพทย์ลาออก 1 ท่าน ทำให้ไม่มีแพทย์มาช่วยตรวจ และในวันดังกล่าวมีจำนวนผู้มารับบริการมากกว่าปกติจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า ได้แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ เพื่อหาแนวทางร่วมกันในการปรับปรุงระบบบริการต่อไป

ปัญหาอุปสรรค

ในสถานการณ์โรคติดเชื้อโควิด-19 ได้มีการดำเนินงานเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว เช่น การจัดตั้งศูนย์ฉีดวัคซีนของอำเภอแม่อน ตลอดจนมีการตรวจคัดกรอง การดูแลผู้ที่ติดเชื้อโควิด-19 ทำให้มีการปฏิบัติงาน ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ เพิ่มขึ้น ทำให้ระยะเวลาในการให้ข้อมูลในการให้บริการ และการชี้แจงขั้นตอนในการรักษาพยาบาล มีค่อนข้างจำกัด ไม่ทั่วถึง และไม่ละเอียดเพียงพอ บางขั้นตอนอาจทำให้ผู้มารับบริการไม่เข้าใจ และเกิดความไม่พึงพอใจได้

รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 28 กุมภาพันธ์ 2566

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

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและแนวทางแก้ไข

| รายละเอียดข้อเสนอแนะ | คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข | ฝ่ายที่รับผิดชอบ |
|----------------------|------------------------|------------------|
| ไม่มีข้อร้องเรียน    |                        |                  |

ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรของโรงพยาบาลแม่อน ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ และเสริมสร้างทัศนคติค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต โดยเฉพาะในเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ