



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0033.301/ 1603

วันที่ 4 กันยายน 2566

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ปิงบประมาณ พ.ศ. 2566 รอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม 2565 – 31 สิงหาคม 2566) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนและได้จัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 รอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม 2565 – 31 สิงหาคม 2566) แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปิงบประมาณ พ.ศ. 2566 รอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม 2565 – 31 สิงหาคม 2566) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ – อนุมัติ

(นายสมมิตร สิงห์ใจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (1 ตุลาคม 2565 – 31 สิงหาคม 2566)**

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

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดังนี้

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**  
**วันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 31 สิงหาคม 2566**

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน/ครั้ง	ผลการดำเนินงาน	
		ยุติได้	รอการแก้ไข
1. ด้านพฤติกรรมบริการ	-	-	-
2. ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม	1	1	-
3. ด้านระบบบริการ	9	9	-
4. ด้านมาตรฐานการรักษา	-		
5. ด้านการเรียกเก็บเงินค่ารักษา	-		
6. ด้านการขึ้นทะเบียน / ออกบัตร	-		
7. ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง	-		
<b>รวมเรื่องร้องเรียน</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	-
ด้านข้อเสนอแนะและคำชม			
- ข้อเสนอแนะ	1	1	-
- คำชม	2	-	-

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<p><b>ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม</b> จำนวน 1 เรื่อง</p> <p>1. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่อง มาคลินิกเบาหวาน ได้กลิ่นเหม็นจากท่อระบายน้ำ</p>	<p>- แจ้งงานสิ่งแวดล้อม (ENV) มาตรตรวจสอบแก้ไข</p>	<p>- งานสิ่งแวดล้อม (ENV)</p>
<p><b>ด้านระบบบริการ</b> จำนวน 9 เรื่อง</p> <p>1. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอตรวจนานมาก พยาบาลบริการไม่ดี ไม่มีการประสานงานที่ดี</p> <p>2. ผู้ป่วยร้องเรียนห้องเก็บเงินให้บริการช้ามาก ทั้งที่ไม่มีผู้มารับบริการ</p> <p>3. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอตรวจนานมาก</p> <p>4. ผู้ป่วยร้องเรียนมานั่งรอตรวจตั้งแต่เวลา 07.00 – 15.00 น. ก็ยังไม่ได้ตรวจ</p> <p>5. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องห้องพิเศษแอร์ชำรุด และห้องน้ำไม่สะอาด</p> <p>6. งานผู้ป่วยฉุกเฉินให้บริการช้ามาก</p> <p>7. ญาติผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องมาส่งมารดาตรวจโรคเบาหวานในเวลา 05.00 น. แต่พบว่าบัตรคิวผู้ป่วยโรคเบาหวาน คิวที่ 1-5 หายไป</p> <p>8. ญาติผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องไม่มีช่องทางด่วน สำหรับผู้สูงอายุ มารดาอายุ 80 นั่งล้อเข็น ต้องรอตรวจ 3 ชั่วโมง</p>	<p>1. แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ</p> <p>2. แจ้งหัวหน้าฝ่ายบริหาร เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ</p> <p>3. แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ</p> <p>4. แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ</p> <p>5. แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยใน เพื่อแก้ไข</p> <p>6. แจ้งหัวหน้าห้องฉุกเฉินให้รับทราบ เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ</p> <p>7. แจ้งหัวหน้างานโรคไม่ติดต่อชี้แจงเรื่องการมารับบัตรคิวให้ผู้มารับบริการ</p> <p>8. แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ</p>	<p>- กลุ่มการพยาบาล - องค์กรแพทย์</p> <p>- กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป</p> <p>- กลุ่มการพยาบาล - องค์กรแพทย์</p> <p>- กลุ่มการพยาบาล - องค์กรแพทย์</p> <p>- กลุ่มการพยาบาล</p> <p>- กลุ่มการพยาบาล</p> <p>- กลุ่มการพยาบาล</p> <p>- กลุ่มการพยาบาล - องค์กรแพทย์</p>

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข (ต่อ)

รายละเอียดข้อเสนอนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<b>ด้านระบบบริการ (ต่อ)</b> 9. ผู้มารับบริการร้องเรียนเรื่องรอนาน มาขอ ใบส่งตัว ตั้งแต่เวลา 09.00 น. ถึง 13.00 น. ยังไม่ได้	9. แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อให้ ปรับปรุงระบบบริการ	- กลุ่มการพยาบาล - องค์กรแพทย์

**ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

- **ด้านสถานที่สิ่งแวดล้อม**

วิเคราะห์สาเหตุ คือ เนื่องจากปัญหาของการอุดตันจากเส้นผมที่หลุดร่วงจากการอาบน้ำ สระผม หรือมาจากไขสบู์ ไขมัน ยาสีฟัน เศษอาหารต่างๆ ที่ไปเกาะอยู่ตามท่อทำให้น้ำระบายออกไม่ได้ ทำให้เกิดกลิ่นเหม็นบริเวณนั้น

การปรับปรุงแก้ไข คือ ได้แจ้งงานสิ่งแวดล้อม (ENV) มาดำเนินการล้างท่อระบายน้ำ

- **ด้านระบบบริการ**

1. เป็นวันที่แพทย์ขึ้นมาตรวจคนไข้ 2 ท่าน เนื่องจากแพทย์ไปออกหน่วยตรวจ ที่ รพ.สต. 1 ท่าน และมีแพทย์ลาออก 1 ท่าน ทำให้ไม่มีแพทย์มาช่วยตรวจ และในวันดังกล่าวมีจำนวนผู้มารับบริการมากกว่าปกติจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า ได้แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ เพื่อหาแนวทางร่วมกันในการปรับปรุงระบบบริการต่อไป

2. เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่การเงินไม่ได้อยู่ในห้องเก็บเงิน เนื่องจากออกไปเก็บเงินที่จุดอื่นๆ เช่น งานผู้ป่วยฉุกเฉิน งานผู้ป่วยใน .. และไม่ได้ติดป้ายแจ้งให้ผู้ป่วยทราบ

3. ในวันดังกล่าวมีผู้มารับบริการจำนวนมาก และมีแพทย์ออกตรวจเพียง 1 คน เนื่องจากแพทย์อีก 2 คน ต้องไปร่วมงานซ้อมแผนอุบัติเหตุหมู่ ทำให้การตรวจล่าช้า

4. ในวันดังกล่าวมีผู้มารับบริการจำนวนมาก และมีแพทย์ออกตรวจเพียง 1 คน ทำให้การตรวจล่าช้า

5. ได้กำหนดให้มีผู้ตรวจสอบดูแลห้องพิเศษ หากมีอุปกรณ์ชำรุดหรือห้องไม่สะอาด ให้แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยในเพื่อจะได้แจ้งให้ฝ่ายบริหารดำเนินการแก้ไขต่อไป

6. จากการสอบถามหัวหน้าห้องฉุกเฉิน พบว่า ผู้ป่วยมารับบริการสวนอุจจาระ เนื่องจากถ่ายอุจจาระไม่ออก ซึ่งการให้การรักษาดังกล่าวต้องใช้เวลาานาน ทำให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ และได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยได้รับทราบภายหลังแล้ว

7. จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ห้องบัตร พบว่า จะนำบัตรคิวไปไว้ที่คลินิกโรคเบาหวาน ในเวลา 24.00 น. ซึ่งผู้รับบริการสามารถมารับบัตรคิวไปก่อนได้ ซึ่งจะได้อำนวยความสะดวกกับญาติผู้ป่วยอีกครั้ง

8. โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน มีการกำหนดช่องทางด่วนสำหรับผู้สูงอายุ แต่เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าว มีผู้สูงอายุมารับบริการจำนวนมาก ทำให้ต้องรอนาน และมีแพทย์ออกตรวจเพียง 1 คน ทำให้การตรวจล่าช้า

9. กรณีดังกล่าว เนื่องจากมีผู้มารับบริการในช่วงเช้าจำนวนมาก ทำให้ต้องรอคิวในการซักประวัติวัน ซึ่งการขอใบส่งตัวไม่ได้กำหนดเป็นคิวเร่งด่วน จึงต้องรอลำดับคิวทั่วไป ซึ่งจะได้ชี้แจงให้กับผู้รับบริการอีกครั้ง

### ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ทั้งผู้มารับบริการภายในอำเภอและในเขตติดต่อระหว่างอำเภอ อีกทั้งเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ทำให้ระยะเวลาในการให้ข้อมูลในการให้บริการ และการชี้แจงขั้นตอนในการรักษาพยาบาลมีค่อนข้างจำกัด

และในสถานการณ์โรคติดเชื้อโควิด-19 ได้มีการดำเนินงานเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว เช่น การให้บริการฉีดวัคซีน ตลอดจนมีการตรวจคัดกรอง การดูแลผู้ที่ติดเชื้อโควิด-19 ทำให้มีการปฏิบัติงาน ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ เพิ่มขึ้น ทำให้ระยะเวลาในการให้ข้อมูลในการให้บริการ และการชี้แจงขั้นตอนในการรักษาพยาบาล มีค่อนข้างจำกัด ไม่ทั่วถึง และไม่ละเอียดเพียงพอ บางขั้นตอน อาจทำให้ผู้มารับบริการไม่เข้าใจ และเกิดความไม่พึงพอใจได้

### รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

วันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 31 สิงหาคม 2566

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

### สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ไม่มีข้อร้องเรียน		

### ปัญหาอุปสรรค

บุคลากรของโรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ และเสริมสร้างทัศนคติค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต โดยเฉพาะในเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนเพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่มีปัญหาอุปสรรคในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ