



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0033.301/5 48

วันที่ 14 มีนาคม 2567

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2566 – มีนาคม 2567) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน และคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนและได้จัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2566 – มีนาคม 2567) แล้วเสร็จ จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2566 – มีนาคม 2567) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อน

(น.ส.นิตยา จักรแก้ว)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ - อนุมัติ

(นายสมมิตร สิงห์ใจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ตุลาคม 2566 – มีนาคม 2567)**

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. 2567 ดังนี้

**รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**  
**วันที่ 1 ตุลาคม 2566 – 15 มีนาคม 2567**

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

สรุปรายละเอียดข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และแนวทางแก้ไข

รายละเอียดข้อเสนอนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<b>ด้านระบบบริการ</b> จำนวน 3 เรื่อง 1. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอตรอนานมาก 2. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องรอตรอนานมาก และมารับบริการฉีดวัคซีนต้องรอนานมาก 3. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องทำงานช้า ขอให้ปรับปรุงระบบการแพทย์	1. แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ 2. แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยเดินเดิน เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ 3. แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงระบบบริการ	- กลุ่มการพยาบาล - องค์กรแพทย์ - กลุ่มการพยาบาล - กลุ่มการพยาบาล - องค์กรแพทย์
<b>ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม</b> จำนวน 1 เรื่อง 1. ผู้มารับบริการร้องเรียนขอให้ปรับปรุงพัฒนาที่หน้าห้องทำบัตร	1. แจ้งหัวหน้าฝ่ายบริหารเพื่อติดตั้งพัฒนาเพิ่มเติมในบริเวณดังกล่าว	- กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป

**ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง**

- **ด้านระบบบริการ**

1. เป็นวันที่แพทย์ขึ้นมาตรวจคนไข้ 1 ท่าน เนื่องจากแพทย์ไปตรวจที่ห้องฉุกเฉิน 1 ท่าน ไปตรวจเยี่ยมผู้ป่วยที่ห้องผู้ป่วยใน 1 ท่าน ไปประชุม 1 ท่าน และลาคลอด 1 ท่าน และในวันดังกล่าวมีจำนวนผู้มารับบริการมากกว่าปกติจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า ได้แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกและองค์กรแพทย์ เพื่อหาแนวทางร่วมกันในการปรับปรุงระบบบริการต่อไป

2. ผู้ป่วยดังกล่าวต้องมาล้างแผลทุกวัน แต่ในวันดังกล่าวมีผู้มารับบริการที่งานผู้ป่วยฉุกเฉินจำนวนมาก และต้องรอแพทย์ตรวจตามความเร่งด่วน

3. ผู้ร้องเรียนดังกล่าวได้นำบุตรชายที่ถูกสุนัขกัดมารับบริการ และมีลักษณะคล้ายเมาสุรา ได้เดินเข้ามาหาเจ้าหน้าที่ห้องบัตรเหมือนจะเข้ามาทำร้าย โดยกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ห้องบัตรทำงานช้า และเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการแจ้งตำรวจเพื่อให้เข้ามาระงับเหตุ และทางโรงพยาบาลจึงได้แจ้งลงบันทึกประจำวันไว้เป็นหลักฐาน

- **ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม**

1. เนื่องจากบริเวณรอตรอหน้าห้องบัตรมีพัฒนาเพียง 2 ตัว หากมีผู้มารับบริการจำนวนมาก จะทำให้ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ได้แจ้งให้ฝ่ายบริหารดำเนินการติดตั้งพัฒนาเพิ่มเติมในบริเวณดังกล่าว

### 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 2566 – 15 มีนาคม 2567

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