



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลแม่ลาว อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย

ที่ ขร ๐๐๓๓.๓๐๕/๖๙๖๓

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน) และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว

### เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลแม่ลาว ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ การร้องเรียน การปฏิบัติงาน หรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่ลาว มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการราย ใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้ หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

### ข้อเท็จจริง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่ลาว ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการ ปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดตามเอกสาร หมายเลข ๑

### ข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรด

๑. รับทราบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน
๒. ขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่ลาว

(นางสินีนากู ตามวงศ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ  
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

อนุมัติ

(นายคงศักดิ์ ชัยชนะ)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่ลาว

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**  
**โรงพยาบาลแม่ลาว**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗**  
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

**หลักการและเหตุผล**

โรงพยาบาลแม่ลาว ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ การร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแม่ลาว มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อ ผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้นการมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

**เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

**เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

**การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน**

ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน**

โรงพยาบาลแม่ลาว ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๗ เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ - ไม่มีรายงานว่ามีผู้ร้องเรียน -

วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	เรื่องโดยสังเขป	การดำเนินการ	การปรับปรุงระบบ
๑	๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๖	การร้องเรียน จุดห้องตรวจผู้ป่วยนอก เสียงดังมาก ไม่ได้ยินเสียง เครื่องเรียก เข้าห้องตรวจ ทำให้คิวผ่านไปนาน ได้ตรวจช้ากว่าปกติ ไม่มีพยาบาลมาเรียกเตือน	๑. ลงปฏิบัติการความเสี่ยง ๒. ประชุม ทบทวน ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเรียกตรวจ/เพิ่มพนักงานช่วยเหลือคนไข้ เรียกชื่อซ้ำกรณีไม่ได้ยิน	๑. จัดสถานที่เพิ่มเติม ด้านนอกอาคาร คิวที่ไม่ถึงการรับการตรวจให้นั่งรอด้านนอก มีเจ้าหน้าที่รับคิวเรียกมาตรวจเพื่อลดความแออัด ๒. จัดหาอุปกรณ์ลำโพงติดตั้งได้ยินทั่วทุกจุดและพยาบาลกำกับกรณีคิวข้ามไปไม่ได้ตรวจเรียกซ้ำอีกครั้ง ๓. ติดตามปฏิบัติการที่จะเกิดขึ้น
๒	๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖	การร้องเรียนเรื่องห้องน้ำจุดเติมเลือดโรคธาลัสซีเมีย มีกลิ่น ไม่สะอาดเนื่องจากการเติมเลือดใช้ยาขับปัสสาวะ มีปัสสาวะบ่อย	๑. ลงปฏิบัติการความเสี่ยง ๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริง นำปัญหาเข้ากรรมการตรวจรับความสะอาด ให้จัดตารางปฏิบัติงาน ความถี่การทำความสะอาด ลงลายมือชื่อหลังทำมีกรรมการตรวจสอบทุกครั้ง ๓. ให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปตรวจสอบ กำกับ ดูแล	๑. แบบฟอร์มการตรวจรับงาน ทำความสะอาด รายการทำความสะอาด ทุกวัน/ทุกอาทิตย์/ทุกเดือน ชัดเจน ๒. ดูแลควบคุม กำกับติดตามประเมินผลการทำงานทุกวัน โดยงานบริหาร
๓	๓๑ มกราคม ๒๕๖๗	ข้อร้องเรียนงานคลินิกโรคเรื้อรังรอนาน คิวตรวจยาว หมอออกตรวจคนเดียว คนไข้ ๗๐ คน พักเตียง ต้องรอถึงช่วงบ่ายมาทั้งวัน	๑. ลงปฏิบัติการความเสี่ยง ๒. ดำเนินการทำการประชุม RCA หา Root cause ๓. สรุป solution ที่ได้ - เนื่องจากแพทย์ ต้องกระจายตรวจหลายจุด ARI ซึ่งปัจจุบันคนไข้รอตรวจน้อยลง ไม่เกิน ๗รายต่อวัน ยกเลิกจุดตรวจ ARI ให้แพทย์ตรวจจุดคลินิกโรคเรื้อรัง ๒ คน	๑. จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เวรเข้าช่วยจุด NCD ก่อน เพื่อให้การซักประวัติ คัดกรองให้แพทย์ตรวจได้รวดเร็วขึ้น ๒. พยาบาลประจำจุดตรวจ ARI ช่วย OPD แบ่งเบาภาระงานช่วงที่มีคนไข้มาก ภาคบ่ายกระจายตามจุดหน่วยงานตนเอง ๓. ติดตามปฏิบัติการที่จะเกิดขึ้น



### แนวทางการแก้ไข

๑. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๒. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุง
๓. จัดวางระบบตอบสนองตามกระบวนการจัดการเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตมิชอบ พร้อมทั้งมีตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือราชการตอบสนองเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๔. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน ให้รู้แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหายความเดือดร้อนหรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นางสินีนาฏ ตามวงศ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่ลาว

วัน/เดือน/ปี: ๒ กันยายน ๒๕๖๗

หัวข้อ: MOIT๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล: (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)
๒. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
๓. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : <https://maelaohospital.moph.go.th/ITA/2567/ita67.php>

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสินีนากู ตามวงศ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

พันจ่าเอก

(พรชัย บุญเพียร)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป  
วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายสมจิตร์ ศรีจันทร์ดี)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพและยุทธศาสตร์  
วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗