



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแม่เมาะ อ.แม่เมาะ จ.ลำปาง โทร.๐ ๕๔๒๖ ๖๑๐๔  
ที่ ลป ๐๐๓๓.๓๐๑ / ๘๖๖.๑ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖  
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่เมาะ

ตามคำสั่งโรงพยาบาลแม่เมาะ ที่ ๑๑ / ๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕ ได้มอบหมายให้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) แบบประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based) กำหนดให้หน่วยงานเป้าหมายที่รับการประเมินจะต้องนำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเผยแพร่ลงเว็บไซต์เพื่อให้สาธารณชนรับทราบ นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการฯ ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนไตรมาส ๑-๔ (รอบ ๑๒ เดือน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลแม่เมาะ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลแม่เมาะ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข (เอกสารหมายเลข ๑)

คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้ว เห็นควร นำเผยแพร่สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฯ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่เมาะ [www.maemohhospital.com](http://www.maemohhospital.com) ตามกรอบรอบระยะเวลาที่กำหนดการส่งประเมินหลักฐาน ITA ไตรมาส ที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

 นวนจิรา

เลขานุการ

(นางสาวนุจิรา วาระนัง)

นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ

- ทราบ/อนุมัติ



(นางสาวสุภาพรรณ ชุณหการกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสบปราบ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่เมาะ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

- พุทธิกรรมบริการ ๙ ครั้ง
- ระบบบริการ/ระยะเวลาารอคอย ๒๕ ครั้ง

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- อุทธรณ์การประกาศผลผู้ชนะการเสนอราคา ๑ ครั้ง

๓. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

-ไม่มี-

๔. ปัญหาและอุปสรรค

-ไม่มี-

๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

-ไม่มี-

**รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**  
**ตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์ร้องเรียน**  
**(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)**

**ความเป็นมา**

เนื่องจากมีการประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส และ ตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ข้อ ๒ ให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน (๔) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้/รับบริการของประชาชน ที่จัดทำโดยหน่วยงานหรือหน่วยงานภายนอก (๕) หลักเกณฑ์หรือขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ (๖) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งรายงานเชิงสถิติที่เกี่ยวข้อง และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ และ ความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริต ประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล จากประกาศดังกล่าว โรงพยาบาลแม่เมาะ ได้จัดทำแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน และ ในรอบปีที่ผ่านมาโรงพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหลายช่องทาง ทั้งเสนอแนะผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ และทาง Internet ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

**ผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**

**ช่องทางการร้องเรียน**

| ช่องทาง  | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | ปี ๒๕๖๖ |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| ผู้รับความคิดเห็น                                      | ๑๖      | ๖       | ๑๕      | ๕       | ๑๙      |
| สื่อออนไลน์ เช่น Facebook Website                      | ๒       | ๓       | ๑       | ๑       | ๒       |
| โปรแกรมบริหารความเสี่ยง                                | ๑       | ๕       |         |         | ๙       |
| จดหมาย/หนังสือ   |         |         |         |         | ๒       |
| โทรศัพท์/ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน | ๒       | ๒       | ๑       | ๑       | ๒       |
| ชุมชน/การประชุม  |         |         |         |         | ๓       |

**ผลการวิเคราะห์ลักษณะคำร้องเรียนและแนวโน้ม**

จากข้อมูลแสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ผู้รับความคิดเห็นมีจำนวนสูงสุดในแต่ละปี เพราะเข้าถึงได้สะดวก และตั้งอยู่ในจุดที่เห็นชัดเจน การเข้าถึงระบบการรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เหล่านี้ ร่วมกับ นโยบายของ จังหวัดในเรื่องการให้แต่ละท้องที่ มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางที่สะดวกต่อการร้องเรียนและเข้าถึงได้ง่าย ทำให้ผู้ให้บริการมีความตระหนักต่อการให้บริการที่ต้องสร้างความพึงพอใจ



ตารางแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

| ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ปี ๒๕๖๒ | ปี ๒๕๖๓ | ปี ๒๕๖๔ | ปี ๒๕๖๕ | ปี ๒๕๖๖ |
|---------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| การจัดซื้อจัดจ้าง               |         |         |         |         | ๑       |
| อาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม       |         | ๑       |         |         | ๑       |
| พฤติกรรมบริการ                  | ๔       | ๓       | ๙       | ๒       | ๙       |
| ระบบบริการ/ระยะเวลารอคอย        | ๑๗      | ๘       | ๘       | ๔       | ๒๕      |
| อื่นๆ                           |         | ๔       |         | ๑       | ๑       |

ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป มีระดับความรุนแรงต่ำถึงปานกลาง เช่น ปัญหาด้านพฤติกรรมบริการ ความล่าช้าในการให้บริการ จึงนำมาวิเคราะห์เชิงระบบ และ วางแผนในการพัฒนาปรับปรุง โดยประสานข้อมูลไปยังคณะกรรมการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับปัญหาที่พบ ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง และ ตอบกลับผ่านเครือข่าย และ ทางห้องรับความคิดเห็น ใน Internet การพัฒนาคุณภาพระบบบริการทั่วไปจากข้อร้องเรียน ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรด้านจรรยาบรรณ การบริการ และพฤติกรรมบริการ ช่องทางในการสื่อสารแก่ผู้รับบริการ เช่น ระบบคิว ป้ายประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการประชาสัมพันธ์ ด้านหน้า ระบบ Internet และ Intranet โรงพยาบาลพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีทักษะการไกล่เกลี่ยพื้นฐานและอบรมพฤติกรรมบริการ ให้แก่เจ้าหน้าที่ในทุกหน่วยงาน เพื่อสามารถจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ในเบื้องต้น ลดความรุนแรงของเหตุการณ์ กรณีเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาที่รุนแรงสามารถร้องเรียนกับผู้บริหารโดยตรงภายใน ๒๔ ชั่วโมง

### ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน

โรงพยาบาลแม่เมาะ มีการวางระบบจัดการข้อร้องเรียนและแนวทางดำเนินการในแต่ละระดับความรุนแรงของเหตุการณ์อย่างชัดเจนโดยบูรณาการกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในองค์กรร่วมด้วย กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนโดยมีคณะกรรมการรวบรวมข้อมูลจากทุกช่องทาง เพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผน ดำเนินการป้องกัน ปรับปรุง จัดการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด และ เชื่อมโยงข้อมูลสู่การพัฒนาคุณภาพในระบบงานที่สำคัญต่าง ๆ มีข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามมาตรฐานการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามข้อกำหนด ด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหาโดยมีกระบวนการที่ต้องประสานงานใกล้เคียงกับปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขตามสิทธิ

การประเมินความพึงพอใจ โรงพยาบาลแม่เมาะ มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานทุกปี โดยใช้แบบประเมินกับผู้ป่วย/ผู้รับผลงานแต่ละกลุ่มนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนา เช่น ปัญหาระยะเวลาในการรับบริการผู้ป่วยนอก มีการวิเคราะห์สาเหตุในแต่ละจุดบริการด้านหน้าที่เกี่ยวข้อง การจัดแพทย์ออกตรวจในแต่ละช่วงเวลาอย่างพอเพียง ลดระยะเวลารอคอย ที่มีพัฒนาระบบบริการจากผู้บริหารให้ดำเนินการดึงข้อมูลจากกระดานสนทนา ทาง Internet ทุกวัน และประสานข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะเหล่านั้นสู่หน่วยงาน หรือโปรแกรมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางระบบในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตามข้อเสนอแนะและดำเนินการตอบกลับทาง Internet อย่างเป็นระบบ ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑ สัปดาห์ ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองปัญหาอย่างเหมาะสมและไม่ได้รับข้อร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิม

| ข้อเสนอแนะ                           | สาเหตุ   | แนวทางแก้ไข   |
|--------------------------------------|--|---|
| พฤติกรรมบริการให้บริการ              | พบในบุคลากรทางการแพทย์ ประเด็นที่พบ บ่อยเกิดจากพฤติกรรมบริการ เรื่องการพูดจา ไม่สุภาพ และกริยาไม่เหมาะสมในการให้บริการ | ๑. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วยและญาติทราบควรมีการทวนสอบความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติด้วยการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วยและญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ<br>๒. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้นโดยเพิ่มการตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้องทำบันทึกถึงหัวหน้ากลุ่มงาน และรายงาน<br>ผู้อำนวยการรับทราบ ทั้งนี้จะพิจารณาการส่งผลต่อการพิจารณาความดีความชอบเป็นรายกรณี |
| กระบวนการขั้นตอน /การให้บริการล่าช้า | ประเด็นที่พบบ่อยคือระยะเวลารอคอย นาน มากที่สุด คือ รอพบแพทย์ รอรับยา และบริการที่ห้องฉุกเฉินนอกเวลาราชการ              | ๑. ทบทวนและปรับระบบบริการผู้ป่วยนอก ตั้งแต่แรกรับจนถึงสิ้นสุดกระบวนการบริการ และประกาศมาตรการที่ได้จากการทบทวนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยทั่วถึง<br>๒. ปรับระยะเวลาจุดซักประวัติ และปรับเวลาออกตรวจของแพทย์ให้เร็วขึ้น<br>๓. นำระบบ Smart Queue มาใช้ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลารอคอย   |

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่เมาะ

วัน/เดือน/ปี : ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนไตรมาส ๑-๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลแม่เมาะ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลแม่เมาะ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : เผยแพร่ทาง [www.maemohhospital.com](http://www.maemohhospital.com) และปิดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลแม่เมาะ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวนุจรดา วาระนัง)

ตำแหน่ง นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ

วันที่ ๑ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวสุภาพรณ ชุณหการกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสบปราบ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่เมาะ

วันที่ ๑ เดือนธันวาคม ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายนิยม สีทองแดง)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖