



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแม่เมาะ อ.แม่เมาะ จ.ลำปาง โทร.๐ ๕๔๒๖ ๖๑๐๔ ต่อ ๒๑๗
ที่ ลป ๐๐๓๒.๓๐๑ / ๕๓๓ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่เมาะ

ตามคำสั่งโรงพยาบาลแม่เมาะ ที่ ๓๖ / ๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
ทั่วไปและรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๓ ได้มอบหมายให้
ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ
(ITA) แบบประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based) กำหนดให้หน่วยงานเป้าหมายที่รับการประเมิน
จะต้องนำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเผยแพร่ลงเว็บไซต์เพื่อให้สาธารณชนรับทราบ นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการฯ ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนไตรมาส ๑-๔ (รอบ ๑๒ เดือน)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลแม่เมาะ
และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลแม่เมาะ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข
(เอกสารหมายเลข ๑)

คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้ว เห็นควร นำเผยแพร่สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฯ
รายงานข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ เนื่องจากขออนุญาตนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล
แม่เมาะ www.maemohhospital.com ตามกรอบระยะเวลากำหนดการส่งประเมินหลักฐาน ITA ไตรมาส
ที่ ๔ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

(นางอัทศมา ศิริวงศ์)

กรรมการและเลขานุการ

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

- ทราบ/อนุมัติ

(นายกระสิน เชี่ยวปิง)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่เมาะ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔)

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

- พฤติกรรมบริการ ๙ ครั้ง
- ระบบบริการ/ระยะเวลาารอคอย ๘ ครั้ง

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

-ไม่มี-

๓. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

-ไม่มี-

๔. ปัญหาและอุปสรรค

-ไม่มี-

๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

-ไม่มี-

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์ร้องเรียน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔)

ความเป็นมา

เนื่องจากการประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส 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.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษา คักดีศรีความเป็นข้าราชการ และ ความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริต ประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2557 ข้อ 10 เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล จากประกาศดังกล่าว โรงพยาบาลแม่เมาะ ได้จัดทำแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน และ ในรอบปีที่ผ่านมาโรงพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหลายช่องทาง ทั้งเสนอแนะผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ และทาง Internet ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

ผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน

| ช่องทาง | ปี 2560 | ปี 2561 | ปี 2562 | ปี 2563 | ปี 2564 |
|-------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ตู้รับความคิดเห็น | 22 | 24 | 16 | 3 | 11 |
| Internet | 2 | | 2 | 3 | 1 |
| จดหมาย | | | | | |
| โทรศัพท์ | | | 1 | | 1 |
| โปรแกรมบริหารความเสี่ยง | | | 1 | 13 | 3 |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | | | 1 | 2 | 1 |

ผลการวิเคราะห์ลักษณะคำร้องเรียนและแนวโน้ม

จาก ข้อมูลแสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ตู้รับความคิดเห็นมีจำนวนสูงสุดในแต่ละปี เพราะเข้าถึงได้สะดวกและตั้งอยู่ในจุดที่เห็นชัดเจน การเข้าถึงระบบการรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เหล่านี้ ร่วมกับ นโยบายของ จังหวัดในเรื่องการให้แต่ละท้องที่ มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางที่สะดวกต่อการร้องเรียนและเข้าถึงได้ง่าย ทำให้ ผู้ให้บริการมีความตระหนักต่อการให้บริการที่ต้องสร้างความพึงพอใจ

ปี 2564 ข้อมูลแสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ตู้รับความคิดเห็นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการติดตั้งตู้รับความคิดเห็นในจุดที่มีการปรับปรุงอาคารสถานที่และจุดบริการใหม่ ทำให้การเข้าถึงสะดวก

ตารางแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

| ประเภทเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ | ปี 2561 | ปี 2562 | ปี 2563 | ปี 2564 |
|-------------------------------------|---------|---------|---------|---------|
| การจัดซื้อจัดจ้าง | | | | |
| อาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม | | | 1 | |
| พฤติกรรมบริการ | 9 | 4 | 4 | 9 |
| ระบบบริการ/ระยะเวลา รอคอย | 15 | 17 | 10 | 8 |
| อื่นๆ | | | 6 | |

ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ไม่ระบุผู้ร้องเรียนและที่อยู่ มีระดับความรุนแรงต่ำถึงปานกลาง เช่น ปัญหา ด้านพฤติกรรมบริการ ความล่าช้าในการให้บริการ จึงนำมาวิเคราะห์เชิงระบบ และ วางแผนในการพัฒนาปรับปรุง โดยประสาน ข้อมูลไปยังคณะกรรมการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับปัญหาที่พบ ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง และ ตอบกลับผ่าน เครือข่าย และ ทางห้องรับความคิดเห็น ใน Internet การพัฒนาคุณภาพระบบบริการทั่วไปจากข้อร้องเรียน ได้แก่ การพัฒนา บุคลากรด้านจริยธรรม การบริการ และพฤติกรรมบริการ ช่องทางในการสื่อสารแก่ผู้รับบริการ เช่น ระบบ Que ป้าย ประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการประชาสัมพันธ์ด้านหน้า ระบบ Internet และ Intranet โรงพยาบาลพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีทักษะ การใกล้เคียงพื้นฐานและอบรมพฤติกรรมบริการ ให้แก่เจ้าหน้าที่ในทุกหน่วยงาน เพื่อสามารถจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ได้ในเบื้องต้น ลดความรุนแรงของเหตุการณ์ กรณีเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาที่รุนแรงสามารถร้องเรียนกับผู้บริหารโดยตรง ภายใน 24 ชั่วโมง

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน

โรงพยาบาลแม่เมาะ มีการวางระบบจัดการข้อร้องเรียนและแนวทางการดำเนินการในแต่ละระดับความรุนแรงของเหตุการณ์อย่างชัดเจนโดยบูรณาการกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในองค์กรร่วมด้วย กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนโดยมีคณะกรรมการรวบรวมข้อมูลจากทุกช่องทาง เพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผน ดำเนินการป้องกัน ปรับปรุง จัดการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด และ เชื่อมโยงข้อมูลสู่การพัฒนาคุณภาพในระบบงานที่สำคัญต่าง ๆ มีข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามมาตรฐานการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามข้อกำหนด ด้านการดำเนินการงานแก้ไขปัญหามีกระบวนการที่ต้องประสานงานใกล้เคียงแก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิได้รับการสาธารณสุขตามสิทธิ

การประเมินความพึงพอใจ โรงพยาบาลแม่เมาะ มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานทุกปี โดยใช้แบบประเมินกับผู้ป่วย/ผู้รับผลงานแต่ละกลุ่มนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนา เช่น ปัญหาระยะเวลาในการรับบริการผู้ป่วยนอก มีการวิเคราะห์สาเหตุในแต่ละจุดบริการด้านหน้าที่เกี่ยวข้อง การจัดแพทย์ออกตรวจในแต่ละช่วงเวลาอย่างพอเพียง ลดระยะเวลารอคอย ทีมพัฒนาระบบบริการจากผู้บริหารให้ดำเนินการดึงข้อมูลจากกระดานสนทนา ทาง Internet ทุกวัน และประสานข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะเหล่านั้นสู่หน่วยงาน หรือโปรแกรมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางระบบในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตามข้อเสนอแนะและดำเนินการตอบกลับทาง Internet อย่างเป็นระบบ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 สัปดาห์ ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองปัญหาอย่างเหมาะสมและไม่ได้รับข้อร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิม

| ข้อเสนอแนะ | สาเหตุ | แนวทางแก้ไข |
|--------------------------------------|---|---|
| พฤติกรรมกรให้บริการ | พบมากในบุคลากรทางการพยาบาล ประเด็นที่พบบ่อยเกิดจากพฤติกรรมบริการ เรื่องการพูดไม่ดี ไม่สุภาพ | 1. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วยและญาติทราบควรมีการทวนสอบความเข้าใจของผู้ป่วย/ญาติด้วย, เพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ 2. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้นโดยเพิ่มการตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้องทำบันทึกถึงหัวหน้ากลุ่มงาน และรายงานผู้อำนวยการรับทราบ ทั้งนี้จะพิจารณาการส่งผลต่อการพิจารณาความดีความชอบเป็นรายกรณี |
| กระบวนการขั้นตอน /การให้บริการล่าช้า | ประเด็นที่พบบ่อยคือระยะเวลารอคอยนาน มากที่สุดคือรอเปล รอแพทย์ตรวจและรอฉีดยา | ทบทวนและปรับระบบบริการ |

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่เมาะ

วัน/เดือน/ปี : ๑ กันยายน ๒๕๖๔

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนไตรมาส ๑-๔ (รอบ ๑๒ เดือน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) ตัดยอดรายงาน ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลแม่เมาะ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลแม่เมาะ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : เผยแพร่ทาง www.maemohhospital.com และปิดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์
โรงพยาบาลแม่เมาะ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางอัครมา ศิริวงศ์)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายกระสิน เขียวปิง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่เมาะ

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายนิยม สีทองแดง)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔