

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลอังกอร์

โรงพยาบาลอังกอร์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
(รอบ ๖ เดือน ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

## คำนำ

การรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชนรวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และจะต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้มารับบริการ มีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มารับบริการรายใดรายหนึ่ง

โรงพยาบาลอ่างทอง มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสของหน่วยงาน รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง จึงได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข รายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ จนถึง วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ นี้

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

๑. ความเป็นมา

ด้วยงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลอ่างทอง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลอ่างทองเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาค่าศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้าง ธรรมภิบาล ในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระหรงสาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย)

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลอ่างทอง ประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑. คำสั่งโรงพยาบาลอ่างทอง ที่ ๓๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RM) ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

๒. บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการดูแลผู้ป่วย/ประชาชน ที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรค คือเวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้อย่างละเอียดและเพียงพอ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

๓.๑ รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับการเรื่องร้องเรียนทั่วไปโรงพยาบาลอ่างทอง รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อร้องเรียนพฤติกรรมส่วนตัว จำนวน ๑ เรื่อง	๑. มีการตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร ๒. มีการจัดอบรมด้านวินัยให้แก่เจ้าหน้าที่	๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ
๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ เรื่อง	๑. มีการตักเตือนด้วยวาจาโดยหัวหน้าหน่วยงาน ๒. มีการจัดอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการให้แก่เจ้าหน้าที่	๑. หัวหน้ากลุ่มงาน
๒	ข้อร้องเรียนด้านระบบการให้บริการ ๓ เรื่อง	๑. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผนการปรับระบบกระบวนการให้บริการ แผนผัง หน้าที่ แนวทางการให้ข้อมูล ๒. เพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอ	๑. หัวหน้ากลุ่มงาน
๓	ข้อร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาล ๕ เรื่อง	๑. ทีมสหวิชาชีพ เข้าตรวจสอบและทบทวนกระบวนการด้านการรักษา	แพทย์ พยาบาล เภสัชกร และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๑. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ ๒ ประการ คือ ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการทำงาน และทัศนคติส่วนบุคคล

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากมีปริมาณงานที่ค่อนข้างมากทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เห็นควรเสนอให้มีการจัดอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการให้แก่เจ้าหน้าที่ (Organization Development) พร้อมทั้งให้มีการกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

๒. ข้อร้องเรียนระบบบริการด้านความล่าช้าในการให้บริการ วิเคราะห์สาเหตุ ได้ ๒ ประการ คือ ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผนการปรับระบบกระบวนการให้บริการ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

๓. ข้อร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาล วิเคราะห์สาเหตุได้ว่า แพทย์ หรือพยาบาล อธิบายกระบวนการรักษา หรือการทำหัตถการในแต่ละครั้งไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความกังวลและไม่เข้าใจพยาธิสภาพของโรค

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข แจ้งให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง เอาใจใส่และอธิบายกระบวนการรักษา และการทำหัตถการต่าง ๆ ให้ชัดเจน ตลาดจนเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีโอกาสได้ซักถามข้อสงสัยหรือข้อกังวล

