

รายงานสรุปผลการดำเนินการรายงานเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนเมษายน ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๖)

ลำดับ	เรื่อง	ประเภทข้อร้องเรียน	การดำเนินการ	ดำเนินการ
1	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ขายสลากกินรวบ (หวยใต้ดิน)	พฤติกรรมส่วนตัว	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ไม่พบข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่บ่งชี้กระทำความผิด	เสร็จสิ้น
2	ขอให้แก้ไขปรับปรุงการบริการที่ล่าช้า OPD ตา	ระบบให้บริการ	ชี้แจงกระบวนการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	เสร็จสิ้น
3	ร้องเรียนการจัดโครงการวันเกิดและโครงการพบนักข่าว	พฤติกรรมส่วนตัว	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว โครงการเป็นไปโดยถูกต้องตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง	เสร็จสิ้น
4	เข้ารับการรักษาเนื่องจากตกน้จิ้งจก (ตกที่สูง) หลังจากออกจาก รพ. ได้เพียงวันเดียว กลับเข้ามารักษาใหม่เนื่องจากกระดูกทิ่มปอด	ด้านการรักษาพยาบาล	ยื่นคำร้อง ม.41 และชี้แจงกระบวนการรักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบ	เสร็จสิ้น
5	เข้ารับการรักษาหลายครั้งใน 1 เดือน เนื่องจากปวดท้อง ครั้งสุดท้ายวินิจฉัยได้ว่าไส้ติ่งอักเสบ	ด้านการรักษาพยาบาล	ยื่นคำร้อง ม.41 และชี้แจงกระบวนการรักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบ	เสร็จสิ้น
6	ฉีดวัคซีนโควิด-19 แล้ว มีก้อนขึ้นบริเวณที่ปลายอวัยวะเพศ	ด้านการรักษาพยาบาล	ยื่นคำร้อง ม.41 (กรณีได้รับความเสียหายจากการรับวัคซีน)	เสร็จสิ้น
7	คลอดบุตร ทารกคลอดดิโตใหญ่ ขาดออกซิเจน	ด้านการรักษาพยาบาล	ยื่นคำร้อง ม.41 และชี้แจงกระบวนการรักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบ	เสร็จสิ้น
8	ผู้ป่วยมาเยี่ยมบัตรคิว OPD คัดลยกรรม แจ้งว่าบัตรคิวลำดับต้นๆถูกหยิบหายไป จากนั้นมีจิตอาสามาขายอาหาร หากใครซื้อก็จะให้บัตรคิวลำดับต้นๆ	ระบบให้บริการ	ชี้แจงกระบวนการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	เสร็จสิ้น

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลอังกอร์

โรงพยาบาลอังกอร์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
(รอบ ๑๒ เดือน ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม 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 ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ จนถึง วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ นี้

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม 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 และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์สุจริต เป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้าง ธรรมภิบาล ในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระทรวงสาธารณสุข 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 ครอบคลุม บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้อย่างละเอียดและเพียงพอ

### ๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

๓.๑ รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับการเรื่องร้องเรียนทั่วไปโรงพยาบาลอ่างทอง รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อร้องเรียนพฤติกรรมส่วนตัว จำนวน ๒ เรื่อง	๑. ตรวจสอบแล้ว ไม่พบการกระทำผิดตามที่ถูกกล่าวหา	๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ
๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ จำนวน - เรื่อง	-	๑. หัวหน้ากลุ่มงาน
๒	ข้อร้องเรียนด้านระบบการให้บริการ ๒ เรื่อง	๑. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผนการปรับระบบกระบวนการให้บริการ แผนผัง หน้า ที่ แนวทางการให้ข้อมูล ๒. เพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอ	๑. หัวหน้ากลุ่มงาน
๓	ข้อร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาล ๔ 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 ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีโอกาสได้ซักถามข้อสงสัยหรือข้อกังวล

๓.๒ รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาล  
 อ่างทองรอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑	ไม่มีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ไม่มีปัญหาและอุปสรรคเนื่องจากโรงพยาบาลอ่างทองได้มีการเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริตคุณธรรมจริยธรรมภายในและภายนอกองค์กรให้แก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	ควรพัฒนาทักษะปรับปรุงความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในโรงพยาบาลเชิงดาวเพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

