



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่จริม จ.น่าน โทร. ๐๕๔-๗๖๙-๐๓๖

ที่ นน๐๐๓๓.๓๐๑.๒/๕๖๗ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖) ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

ตามที่ โรงพยาบาลแม่จริม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการ
แก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงบริการของโรงพยาบาล
อย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่จริม จึงขอสรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ทั่วไป รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕-มีนาคม ๒๕๖๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ มีดังนี้

- จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวม ๓ เรื่อง แยกเป็น
 - เรื่องการบริการของโรงพยาบาล จำนวน ๓ เรื่อง
 - เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

๒. ผลการดำเนินงาน

โรงพยาบาลแม่จริมได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๓. ปัญหาอุปสรรค

การสอบสวนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ นั้น จำเป็นต้อง
ดำเนินการตามขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก จึงทำให้เกิด
ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ หรือประชาชน ได้

๕.แนวทางแก้ไขปัญหา

สร้างความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และจัดทำ
วัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ของโรงพยาบาลแม่จริม ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่จริม

นางเบญจมาภรณ์ พรพิชัยเวทย์

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลแม่จริม

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

เห็นชอบ/สั่งการให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ฯ ต่อไป

(นายเทพวรวิทย์ ใจจะดี)

นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม

รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๖ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖)

แบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น ประกอบด้วย

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

๑.ระบบการให้บริการ

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	แนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรค
๑.ระบบการให้บริการ ๑.๑ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเนื่องจากไม่ได้รับบริการอาหาร ๓ มื้อติดต่อกับขณะนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล	๑	๑.ประชุมทีมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทบทวน อนุมัติการณ์ สาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไข ๒.ชี้แจงข้อมูลข้อเท็จจริงให้ผู้รับบริการทราบ
๒.พฤติกรรมกรให้บริการ ๑.๑ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจน้ำเสียงของเจ้าหน้าที่คัดกรองด้านหน้าของผู้ป่วยนอก	๒	๑.แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอกรับทราบ ๒.ประชุมทบทวนระบบการให้บริการของผู้ป่วยนอก ๓.ปรับจุดให้บริการคัดกรองวัดความดันโลหิต เป็น ๒ จุดเพื่อลดการแออัดและลดการใช้เสียงดัง

รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปี ๒๕๖๖

- ไม่พบการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการป้องกัน

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลแม่จรม ได้นำเรื่องการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เข้าในการประชุมคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลเพื่อร่วมกันพิจารณาแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมติที่ประชุมให้เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพิ่มเติมทาง

เว็บไซต์หน่วยงาน <https://www.maecharimhospital.org/>

เพจของหน่วยงาน <https://www.facebook.com/profile.php?id=๑๐๐๐๕๓๒๕๓๔๒๙๗๔๒>

Facebook ของโรงพยาบาล <https://www.facebook.com/MCRhospital>

เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลแม่จริม
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่จริม

วัน/เดือน/ปี : ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ: หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. รายงานสรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๒. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:

รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางเบญจมาภรณ์ พรพิชัยเวทย์)
พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ
วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายเทพกรวิทย์ ใจจะดี)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่จริม
วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางวารารถณ์ พรมเกษฯ)
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ
วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖