



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงเพชร โทร. ๑๒๒๙

ที่ กพ ๐๐๓๓.๒๐๑/ ๑๙๘ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร

## ๑. เรื่องเดิม

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOTH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นการประเมินการเปิดเผยข้อมูลและการให้บริการสาธารณะผ่านระบบสารสนเทศของหน่วยงานเป็นหลัก เพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานในส่วนของตัวเองที่ ๔ : การส่งเสริมความโปร่งใส ในการจัดการเรื่องร้องเรียน หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ MOIT๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

## ๒. ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลกำแพงเพชร มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฯ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ โรงพยาบาลกำแพงเพชร มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๕๗ เรื่อง

ในส่วนการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ - ๔ ไม่มีปัญหา หรืออุปสรรคในการดำเนินงาน

ในการนี้เพื่อตอบแบบหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT๑๐ จึงได้มีการจัดทำรายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ - ๔ รอบ ๑๒ เดือน (เอกสารแนบ)

## ๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลและวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๑ - ๔ รอบ ๑๒ เดือน ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลกำแพงเพชร (ช่องประชาสัมพันธ์ ITA)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายปราโมทย์ อินทรเรืองศรี)

นิติกรปฏิบัติการ

(นางกฤษณา บำรุงศรี)

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ

ทราบ  
 อนุญาต

(นายสุรชัย แก้วหิรัญ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร

# รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

## ๑. ความเป็นมา

โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการช่วยเหลือและดูแลต่อเนื่อง รวมถึงได้จัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลกำแพงเพชร มีการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้รวบรวมติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะหรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีรายละเอียดดังนี้

## ๒. ปัจจัยสนับสนุน

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลกำแพงเพชร มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันให้การดำเนินงานตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร ที่ ๒๗๐/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร กับ คณะกรรมการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒) คำสั่งโรงพยาบาลกำแพงเพชร ที่ ๑๒๒/๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เคียงโรงพยาบาลกำแพงเพชร ลงวันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖ คณะกรรมการที่ปรึกษา ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงเพชร กับ คณะกรรมการดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๓) โรงพยาบาลกำแพงเพชร มีการจัดโครงสร้างทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team(RRT) ระดับโรงพยาบาล ทำให้การดำเนินงานบรรลุผล เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## ๓. ปัญหาอุปสรรค

ตามที่สถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-๑๙) ได้คลี่คลายลงไปและถูกประกาศให้เป็นโรคติดต่อไม่อันตราย โรงพยาบาลกำแพงเพชรจึงได้ปรับเข้าสู่การให้บริการประชาชนเต็มรูปแบบตามศักยภาพควบคู่ไปกับการดูแลผู้ป่วยโควิด-๑๙ ในระหว่างการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาปรับปรุงระบบ จึงทำให้เจ้าหน้าที่มีภาระงานเพิ่มขึ้นในการให้การดูแลประชาชนที่เข้ามารับการตรวจรักษาจำนวนมากในแต่ละวัน เป็นเหตุให้อาจจะเกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการอยู่บ้าง ในการให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในการเข้ารับการรักษา การป้องกันการติดเชื้อขณะอยู่ในโรงพยาบาล และการรายงานสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบัน ประกอบกับระยะเวลาในการให้ข้อมูลการรับบริการ และอธิบายขั้นตอนการรักษามีค่อนข้างจำกัด ในบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดูแลทำความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ทำให้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยหรือญาติ เกิดความคาดเคลื่อนไปบ้างจากที่ควรจะเป็น ปัจจุบัน โรงพยาบาลกำแพงเพชรได้ดำเนินการปรับปรุงระบบบริการควบคู่ไปกับการชี้แจงทำความเข้าใจรายละเอียดกับผู้รับบริการ

๔. รายงานผล...

๔. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
ภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔)  
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

๔.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๐ เรื่อง

เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำนวน ๑๕๗ เรื่อง

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ไตรมาส	จำนวน	หมายเหตุ
๑	พฤติกรรมบริการคลินิกผู้ป่วยนอก	ไตรมาส ๑	๙ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๕ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๗ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๗ เรื่อง	
๒	พฤติกรรมบริการคลินิกผู้ป่วยใน	ไตรมาส ๑	-	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๑ เรื่อง	
๓	ละเมิดสิทธิผู้ป่วย	ไตรมาส ๑	-	
		ไตรมาส ๒	-	
		ไตรมาส ๓	-	
		ไตรมาส ๔	-	
๔	ความล่าช้าในการให้บริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	๕ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๗ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๙ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๖ เรื่อง	
๕	การอำนวยความสะดวก	ไตรมาส ๑	๔ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๘ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๔ เรื่อง	
๖	พฤติกรรมบริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	๘ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๒๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๒๙ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๑๗ เรื่อง	
๗	สิ่งแวดล้อม	ไตรมาส ๑	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	-	
		ไตรมาส ๓	๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๒ เรื่อง	

๔.๓ แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล
๒. ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ และมีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง
๓. การพัฒนาจัดระบบบริการเฉพาะด้านต่าง ๆ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด ให้ข้อมูลและวิธีปฏิบัติตนขณะอยู่ที่โรงพยาบาล เพื่อป้องกันการติดเชื้อโควิด-๑๙
๔. ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ขั้นตอนการบริการผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น
๕. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยที่สำคัญ โดยอ้างอิงจากแนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรค ให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
๖. กำหนดพื้นที่ มอบหมายหน้าที่ดูแลรับผิดชอบให้หน่วยงาน โดยนำกิจกรรม ๕ ส. มาใช้ปฏิบัติ และกำหนดให้มีการตรวจสอบเป็นประจำ
๗. วางแผนพัฒนา ปรับปรุง ระบบการจราจรสำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ให้มีความชัดเจน มีการควบคุมกำกับให้มีการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายอย่างถูกต้อง



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลกำแพงเพชร  
ตามประกาศโรงพยาบาลกำแพงเพชร  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลกำแพงเพชร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลกำแพงเพชร	
ชื่อหน่วยงาน: งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงเพชร วัน/เดือน/ปี: ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖	
หัวข้อ: MOIT๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. บันทึกและรายงานสรุปผลการดำเนินเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลกำแพงเพชร พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข รอบ ๑๒ เดือน ๒. บันทึกรายงานสรุปผลการดำเนินเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ รอบ ๑๒ เดือน	
Link ภายนอก: ไม่มี	
หมายเหตุ: .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นายปราโมทย์ อินทรเรืองศรี ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง นางกฤษณา บำรุงศรี หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นายปราโมทย์ อินทรเรืองศรี ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๖	