

# รายงานสรุปผล และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

## ๑. ความเป็นมา

โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน และจัดการเรื่องร้องเรียน และคณะกรรมการช่วยเหลือและดูแลต่อเนื่อง รวมถึงได้จัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลกำแพงเพชร มีการปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้รวบรวมติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะหรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ 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

โรงพยาบาลกำแพงเพชร ได้มีการเพิ่มศักยภาพในการจัดบริการให้แก่ประชาชนในหลายแผนก เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น และยังคงดูแลผู้ป่วยโควิด-๑๙ ที่ยังคงมีผู้ติดเชื้อเข้ารับบริการควบคู่ไปกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาปรับปรุงระบบงานต่าง ๆ ซึ่งมีความหลากหลายมากขึ้น มีขั้นตอนใหม่ ๆ ที่ต้องปรับเปลี่ยนและสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่มีรายละเอียดของงานและภาระงานเพิ่มขึ้นในการให้การดูแลผู้ป่วย ประชาชนที่เข้ามารับการตรวจรักษามีจำนวนมากในแต่ละวัน เป็นเหตุให้อาจจะเกิดความคลาดเคลื่อนในเรื่องของการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการอยู่บ้าง ในเรื่องของวิธีการปฏิบัติในการเข้ารับการรักษา การป้องกันการติดเชื้อขณะอยู่ภายในโรงพยาบาล ประกอบกับข้อจำกัดเรื่องเวลาในการให้ข้อมูลการรับบริการ และอธิบายขั้นตอนการรักษามีค่อนข้างจำกัด ในบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดูแลทำความเข้าใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่

๔. รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
ภายในโรงพยาบาลกำแพงเพชร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔)  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

๔.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๑ เรื่อง

เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	๑	ร้องเรียน กรณีผู้ยื่น ประกวดราคาแต่ละบริษัท เกี่ยวข้องเป็นผู้มีส่วนได้เสีย ร่วมกันหรือไม่ อย่างไร	ตรวจสอบและชี้แจงรายงาน ข้อเท็จจริงเป็นหนังสือต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ร้อง	พัสดุ/คกก.พัสดุ

๔.๒ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำนวน ๑๓๔ เรื่อง

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ไตรมาส	จำนวน	หมายเหตุ
๑	พฤติกรรมบริการคลินิกผู้ป่วยนอก	ไตรมาส ๑	๓ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	-	
		ไตรมาส ๓	-	
		ไตรมาส ๔	-	
๒	พฤติกรรมบริการคลินิกผู้ป่วยใน	ไตรมาส ๑	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	-	
		ไตรมาส ๔	๑ เรื่อง	
๓	ละเมิดสิทธิผู้ป่วย	ไตรมาส ๑	-	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๑ เรื่อง	
๔	ความล่าช้าในการให้บริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	๙ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๘ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	-	
๕	การอำนวยความสะดวก	ไตรมาส ๑	๑๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๕ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	-	
๖	พฤติกรรมบริการทั่วไป	ไตรมาส ๑	๒๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑๖ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๒๖ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	๙ เรื่อง	
๗	สิ่งแวดล้อม	ไตรมาส ๑	๒ เรื่อง	
		ไตรมาส ๒	๑ เรื่อง	
		ไตรมาส ๓	๓ เรื่อง	
		ไตรมาส ๔	-	

#### 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