



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลน้ำโสม ต.ศรีสำราญ อ.น้ำโสม จ.อุตรธานี ๐ ๔๒๒๘ ๗๒๖๐

ที่ อต ๐๐๓๓.๓/ ๓๕๘๓

วันที่ ๗๐ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อมูลสถิติการร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำโสม

ตามที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลน้ำโสม ได้รับดำเนินการในเรื่องรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของผู้มารับบริการตามช่องทางผู้รับความคิดเห็นตามจุดที่ให้บริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลน้ำโสม และช่องทางสื่อสารอื่น ๆ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ระหว่าง ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ นั้น

ในการนี้ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข รายละเอียดตามเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และอนุมัติให้เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาล

(นายประเกียรติ วงษ์ศรีจันทร์)  
ผู้จัดการงานทั่วไปชำนาญการ

( / ) อนุมัติ

(นางกัลยารัตน์ อินทบุญศรี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)  
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำโสม (นายแพทย์เชี่ยวชาญ)

**รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน**  
**การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ**  
**และการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**  
**(ตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ – กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖)**

**๑. ความเป็นมา**

ด้วยโรงพยาบาลน้ำโสมได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน้ำโสม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลน้ำโสมมีความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรมจริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคดีศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ รวมถึงมาตรการกระทำความผิด ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย)

**๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค**

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาล มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน้ำโสมประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน

๒. บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการมีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้การบริการและดูแลผู้ป่วย ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลาในการให้ข้อมูล การให้บริการขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัดประกอบกับหน้าที่บริการดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

**๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน**

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป การปฏิบัติงานและการให้บริการ/ ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง/การทุจริตและประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาลน้ำโสม ระหว่าง เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนทั่วไป	๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ	๑.ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงานหัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับ ๒.ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการและมีการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง และมอบเจ้าหน้าที่จัดบริการ อบรมหลักสูตร CARE D+ จำนวน ๑๐ คน	หัวหน้ากลุ่มงาน
	๒	ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ - ความล่าช้าการให้บริการ - การอำนวยความสะดวก/ช่วยเหลือในการรับบริการ	๑.การพัฒนาจัดระบบบริการแก้ปัญหาเรื่องระยะเวลาความแออัด ๒.ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ ๓.รับฟังข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ	หัวหน้ากลุ่มงาน
	๓	ข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วย	๑.ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยโดยอ้างอิงแนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรคให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ	หัวหน้างาน แผนกที่ให้บริการ
	๔	ข้อร้องเรียนด้านสถานที่	๑.นำเสนอข้อคิดเห็นต่อคณะกรรมการสิ่งแวดล้อม เพื่อวางแผนแก้ไขปัญหา	ทีม ENV

#### ๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๔.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ ๔ ประการคือ

- ปริมาณผู้ป่วยมี จำนวนมากเวลาการให้บริการจึงมีจำกัด
- บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
- บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว

#### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานและด้วยปริมาณงานที่ค่อนข้างมากทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เห็นควรเสนอให้มีการจัดการอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior : ESB) เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวนและปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิมและให้มีการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

๔.๒ ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- แผนผัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด

#### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการแผนผังหน้าทึ่ แนวทางการให้ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการจัดบริการระบบ LEAN

- การคัดกรอง ผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ
  - ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด
  - จัดระบบคิว
  - ปรับปรุงสถานที่ให้จุดบริการต่อเนื่องกัน
- ๔.๓ ข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วยวิเคราะหฺสาเหตุได้ดังนี้
- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
  - ภาระงานในการดูแลผู้ป่วยและงานด้านอื่นๆของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน
  - ไม่สามารถให้คำชี้แจงอธิบายแนวทางการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วนทุกคน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแบ่งกลุ่มโรคที่จะดำเนินการดูแลรักษาตามระดับความสำคัญความรุนแรงอันตรายของโรคนั้นๆ ในการที่จะแจ้งข้อมูลแนวทางการรักษาทางเลือกในการรักษาอันตรายความเสี่ยงความเปลี่ยนแปลงของโรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการรักษาต่อผู้ป่วยเพื่อทราบ และร่วมตัดสินใจหาช่องทางทำให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มโรคอย่างเหมาะสมมอบหมายเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้ข้อมูลตามระดับความสำคัญของกลุ่มโรคนั้นๆ

๔.๔ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถานที่วิเคราะหฺสาเหตุได้ดังนี้

- ภูมิสถาปัตยกรรมมีอายุการใช้งานมานาน แพนผนัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด
- ปริมาณผู้ป่วยจำนวนมาก
- บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

รายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาและประสานหน่วยงานวางแผนการปรับระบบกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างพัฒนาภูมิสถาปัตย์ให้สอดคล้องและรองรับการให้บริการผู้ป่วยที่มีจำนวนมากและพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับปรุงกระบวนการสุขอนามัยโดยยึดหลัก ๕ ส โดยกำหนดนโยบายให้บุคลากรมีส่วนร่วม

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)					
ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	กำลังดำเนินการ	ร้อยละ
๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป					
- การรักษาพยาบาล	๑	๑	๑๐๐	-	-
- คัดกรองผู้บริโภคนและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	-	-	-	-	-
- เหตุรำคาญตาม พรบ.การสาธารณสุข	-	-	-	-	-
- พฤติกรรมการให้บริการ	-	-	-	-	-
๒. ทูจจริตและประพตติมิชอบ	๐	๐	๐	๐	๐
ตรวจสอบข้อเท็จจริง					
- การจัดซื้อจัดจ้าง					
- ร้องเรียนองค์กร					
- ความประพตติส่วนตัว	-	-	-	-	-
๓. อื่นๆ	๐	๐	๐	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑</b>	<b>๑</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลน้ำโสม วัน/เดือน/ปี : ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖ หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ของหน่วยงาน (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : ๑. บันทึกข้อความลงนามรับทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ ๒. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
Link : ภายนอก (ไม่มี) หมายเหตุ .....	
<b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b> ประเกียรติ วงษ์ศรีจันทร์ (นายประเกียรติ วงษ์ศรีจันทร์) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๒๐ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖	<b>ผู้อนุมัติรับรอง</b> กัลยารัตน์ อินทบุญศรี (นางกัลยารัตน์ อินทบุญศรี) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ(ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำโสม (นายแพทย์เชี่ยวชาญ) วันที่ ๒๐ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖
<b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b> พิริยวิรัช สนิทชน (นายพิริยวิรัช สนิทชน) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ วันที่ ๒๐ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖	