

**รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน**  
**(๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)**

โรงพยาบาลกะเปอร์ดำเนินบทบาทการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๕) และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข (พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๖๐) โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของ หน่วยงาน และยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการ ร้องเรียนของโรงพยาบาลกะเปอร์ จำนวน ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

**ช่องทางที่ ๑** ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานศูนย์คุณภาพรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลกะเปอร์

**ช่องทางที่ ๒** ร้องเรียนทางจดหมายงานศูนย์คุณภาพรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลกะเปอร์

เลขที่ ๑๙๕ ถ.เพชรเกษม ม.๑ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ๘๕๑๒๐

**ช่องทางที่ ๓** โทรศัพท์ ๐๗๗ - ๘๙๗๐๑๖

**ช่องทางที่ ๔** กล่องรับความคิดเห็น

**ช่องทางที่ ๕** Web site : <http://www.kapoe hospital.com>

**ช่องทางที่ ๖** Facebook : KAPOE Hospital

**ช่องทางที่ ๗** ใบประเมินความพึงพอใจหรือใช้แบบQR codeประเมินความพึงพอใจ PEP.

โรงพยาบาลกะเปอร์ ได้ดำเนินการพัฒนาระบบคุณภาพและลดปัญหาเรื่องฟ้องร้องตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จึงขอสรุปปราบปรามการกำกับติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ระยะเวลาตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙ ซึ่งมีดังนี้ เรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไป จำนวน ๕ เรื่อง ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียน โดยได้รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบซึ่งได้แจ้งผ่านบอร์ดสรุปความพึงพอใจและเว็บไซต์โรงพยาบาลกะเปอร์แล้ว ส่วนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะเวลาตั้งแต่เรื่องร้องเรียนทั่วไป ปรากฏว่าไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด

ผลการดำเนินการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙ ดังนี้

**๑. ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เสนอความคิดเห็น มีดังนี้**

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ยื่นด้วยตนเอง	๐	๐
๒	ร้องเรียนทางจดหมาย	๐	๐
๓	ทางโทรศัพท์ ๐๗๗ - ๘๙๗๐๑๖	๐	๐
๔	กล่องรับความคิดเห็น	๐	๐
๕	Web site : <a href="http://www.kapoe hospital.com">http://www.kapoe hospital.com</a>	๐	๐
๖	Facebook : KAPOE Hospital	๑	๔๐
๗	ใบประเมินความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงานหรือใช้แบบคิวอาร์โค้ดประเมินความพึงพอใจจากโปรแกรม Pex. สรพ.	๔	๖๐
<b>รวม</b>		<b>๕</b>	<b>๑๐๐</b>

## สรุปผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกะเปอร์

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

### ๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป

ข้อร้องเรียนขั้นตอนการรับบริการของโรงพยาบาลกะเปอร์

๑. รอคิวยื่นบัตรนาน มีความแออัด ต้องต่อคิวยาวก่อนไปจุดนัดอื่นๆ
๒. รอนานบางครั้งมีผู้ป่วยฉุกเฉิน มีแพทย์อยู่ประจำการแค่๑-๒ คน ต้องตรวจหลายห้อง อยากให้จัดหาหมอมาเพิ่มทำให้คนไข้ต้องรอนานมาก
๓. ขอให้ทุกขั้นตอนการทำงานรวดเร็วที่สุดค่ะ และควรมีการประชาสัมพันธ์ทุกระยะโดยเฉพาะผู้สูงวัยเพื่อความรวดเร็วและไม่เสียเวลา
๔. ผู้รับบริการ ผู้สูงอายุ ควรมีการประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดคอยพูดให้เข้าใจในขั้นตอนการรับบริการของทางโรงพยาบาลเพราะบางครั้งมาครั้งแรกทำไม่ถูก หรือมาตามนัดแต่ถูกส่งไปผิดจุดรับบริการทำให้การรับบริการล่าช้า และอยากให้ใช้คำพูดเพราะๆ พยาบาลและเจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ดี ทำสีหน้าไม่ดี เหมือนไม่เต็มใจให้บริการ
๕. อากาศร้อนพัดลมไม่เพียงพอ สถานที่แออัด

#### \* ความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรในการรับบริการ

๑. แพทย์ – พฤติกรรมบริการดี แต่หมอน้อยทำให้ต้องรอนาน
๒. พยาบาล – พฤติกรรมบริการดี บริการดี พูดจาดี มีแค่บางคนที่ต้องปรับปรุงในเรื่องพฤติกรรมบริการ
๓. เจ้าหน้าที่อื่นๆ -พฤติกรรมบริการดี บริการดี พูดจาดี มีแค่บางคนที่ต้องปรับปรุงในเรื่องพฤติกรรมบริการ

#### \* ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ห้องพักรักษาผู้ป่วย,ห้องตรวจแพทย์ ,ห้องน้ำสะอาด ,สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ,สถานที่สะอาด
๒. บางครั้งที่นั่งรอตรวจไม่พอ และอากาศร้อนมาก

### ๒. การดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบดังนี้

๑. ปรับระบบบริการโดยทำการเน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วยและญาติทราบ ควรมีการทวนสอบความเข้าใจ ของผู้ป่วย/ญาติด้วย ,เพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ พร้อมทั้งมีมาตรการที่เข้มข้นขึ้นโดยเพิ่มการ ตักเตือนรายบุคคล การแจ้งผู้รับบริการทุกครั้ง แพทย์ไม่เพียงพอ หรือแพทย์ติด case ฉุกเฉินหรือติดประชุม ซึ่งอาจทำให้การรับบริการล่าช้าได้
๒. ปรับระบบในการให้บริการ จัดให้มีพยาบาลคัดกรองที่ทำหน้าที่คัดกรองและคัดแยกผู้ป่วยเพื่อประเมินอาการเบื้องต้นในการให้บริการที่รวดเร็ว มีเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนในการส่งผู้ป่วยตรวจยังจุดบริการ ทั้ง ER OPD,ARI , และคลินิกต่างๆในรพ. และมีการส่งผู้ป่วยไปยังจุดนัดเพื่อประเมินสัญญาณชีพที่จุดนัด เพื่อลดเวลารอคอยและเพิ่มการบริการที่เหมาะสมกับผู้ป่วย
๓. มีการติดขั้นตอนการรับบริการที่จุดบริการแต่ละแผนก และมีการประชาสัมพันธ์ในแต่ละจุดบริการเป็นระยะ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนการบริการ
๔. ได้มีการปรับระบบบริการโดยจัดให้มี ระบบ Smart Hos ในการตรวจสอบสิทธิ์บริการและการให้บริการเพื่อคัดแยก Clinic บริการ และจัดทำป้ายชื่อหน่วยงานติดที่หน้าหน่วยบริการให้ชัดเจนมีทั้งภาษาไทยและภาษาพม่า
๕. ได้มีการปรับสถานที่ในรพ.ให้มีความโปร่งโล่งเพื่อลดความแออัดของสถานที่ รวมถึงเพิ่มพัดลมให้แต่ละจุดบริการต่างๆในรพ. เพื่อลดความร้อนและลดความแออัดของสถานที่ใน รพ.
๖. เพิ่มความมั่นใจกรณีใส่ข้อร้องเรียนในตู้รับฟังความคิดเห็น การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และเพิ่มช่องทางในการแสดงความคิดเห็น ความพึงพอใจผ่าน QR Code ทุกจุดบริการในโรงพยาบาล

พบว่า มีประชาชน ส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ผ่านแบบประเมินตนเอง ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ของโรงพยาบาลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จำนวน ๕ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการบริการไม่มีเรื่องเกี่ยวกับความไม่โปร่งใส

## ๒. ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอความคิดเห็น ดังนี้

ลำดับ	ประเภท	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	การทุจริตของเจ้าหน้าที่	๐	๐
๒	การบริหารงานทั่วไป	๐	๐
๓	การบริหารงานบุคคล	๐	๐
๔	การบริหารงานพัสดุ	๐	๐
๕	ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	๐	๐
๖	คุณภาพการให้บริการ	๐	๐
๗	วินัยข้าราชการ	๐	๐
๘	สิ่งแวดล้อม	๐	๐
๙	การจัดซื้อจัดจ้าง	๐	๐
<b>รวม</b>		<b>๐</b>	<b>๐</b>

พบว่า ไม่มีประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ปัญหาอุปสรรค

๑. ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนพบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรมค่อนข้างน้อย

### แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๑. เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ยเยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้งและลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๒. การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมี Service Mind ในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการเป็นระยะ และควรจัดสถานที่เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งดูแลความสะอาดด้วย

๓. ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม

๔. มีการเปิดตู้รับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการทุกวันเมื่อมีจดหมายข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเพื่อ ป้องกันการเกิดซ้ำ

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้

- รับทราบผลการกำกับติดตามและสรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลกะเปอร์ ไตรมาส ๒ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙
- อนุญาตให้นำรายงานผลฯ ขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลกะเปอร์

๓. อนุญาตให้นำสรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลกะเปอร์ คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลกะเปอร์



( นางสาวชัชฎาภรณ์ อ่อนแก้ว )  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ  
ผู้ประสานงานคุณภาพโรงพยาบาลกะเปอร์