



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกะเปอร์ ศูนย์คุณภาพ โทร ๐ ๗๗๘๙ ๗๐๑๖ ต่อ ๑๒๖

ที่ รน ๐๐๓๒.๓๑๑(รพช.๒)/๘๑๔ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลกะเปอร์ ไตรมาส ๑ - ๔

(๑ ตุลาคม ๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๖๙) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะเปอร์

เรื่องเดิม

กระทรวงสาธารณสุข กำหนดมาตรการหรือแนวทาง การป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้าง ธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบได้

ข้อเท็จจริง

โรงพยาบาลกะเปอร์ จังหวัดระนอง ได้ดำเนินงานให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้อง มีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม จำแนกเป็น ๑.กระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๒.กระบวนการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน เพื่อมิให้เกิดการร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบได้

ข้อพิจารณา

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ โรงพยาบาลกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่จำนวน ๑๔ เรื่อง และไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งโรงพยาบาลกะเปอร์ ได้มีการดำเนินตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีการจัดอบรม ประชุม และจัดกิจกรรม เพื่อสร้าง จิตสำนึก ส่งเสริม ป้องกัน ให้หน่วยงานมีความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตและคอร์รัปชัน

ข้อเสนอ

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ๑ ตุลาคม ๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๖๙ โดยมีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
๒. ขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกะเปอร์ต่อไป

๒๐๖๙ ๓๑/๘/๖๙

(นางสาวเตชินี ฉัตรพิชัย)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
ผู้ประสานงานคุณภาพโรงพยาบาลกะเปอร์

☐ ทราบ

☒ อนุญาต

☐ ไม่อนุญาต

(นางสาวกุลทรัพย์ ศรีจันทร์ทัพ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะเปอร์



รายงานสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ และรายงานการร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ (รอบ ๑๒ เดือน)
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

โดย
โรงพยาบาลกะเปอร์
อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

คำนำ

กระทรวงสาธารณสุข กำหนดมาตรการหรือแนวทาง การป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต ประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้าง ธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการร้องเรียนการ ปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบได้

โรงพยาบาลกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยศูนย์คุณภาพ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน คือ เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ – สิงหาคม ๒๕๖๙ ซึ่งได้มีการ บริหาร จัดการภายใต้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของ กระทรวงสาธารณสุข

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ผลการดำเนินงาน	๒
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒
ในหน่วยงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
รายงานผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๒-๔

บทที่ ๑

บทนำ

โรงพยาบาลกะเปอร์ จังหวัดระนอง ดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่า ด้วยการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกัน ปราบปราม การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข (พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๖๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ โดยได้ดำเนินการตามมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูก/ ปลูกจิตสำนึกป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้น การป้องกันการทุจริต โดยร่วม กำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับ บริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหาร ราชการ ของหน่วยงานโรงพยาบาลกะเปอร์ จังหวัดระนอง การรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ของ โรงพยาบาลกะเปอร์จังหวัด

จำนวน ๗ ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่งานศูนย์คุณภาพรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลกะเปอร์

ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางจดหมายงานศูนย์คุณภาพรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลกะเปอร์

เลขที่ ๑๙๕ ม.๑ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ๘๕๑๒๐

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์ ๐๗๗ - ๘๘๗๒๒๒

ช่องทางที่ ๔ กล้องรับความคิดเห็น

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

ช่องทางที่ ๖ Facebook : KAPOE Hospital

ช่องทางที่ ๗ ใบประเมินความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงานหรือใช้แบบคิวอาร์โค้ดประเมิน

ความพึงพอใจจากโปรแกรม Pex. สรพ.

โดยกระบวนดังกล่าว ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่สอดคล้อง กับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ โรงพยาบาลกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่จำนวน ๘ เรื่อง และไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่ง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง ได้มีการดำเนินการตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีการจัดอบรม ประชุม และจัดกิจกรรม เพื่อสร้าง จิตสำนึก ส่งเสริม ป้องกัน ให้หน่วยงานมีความโปร่งใส ปราศจากการทุจริตและคอร์รัปชัน

บทที่ ๒

ผลการดำเนินงาน

โรงพยาบาลกะเปอร์ จังหวัดระนอง ดำเนินการ ดังนี้

๑. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน คือ ๑ ตุลาคม ๖๘- ๓๑ สิงหาคม ๖๙ โรงพยาบาลกะเปอร์ จังหวัดระนอง รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๔ เรื่อง ผ่านช่องทางการประเมินความพึงพอใจหรือใช้แบบคิวอาร์โค้ดประเมินความพึงพอใจ

๒. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง ไม่มีเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนในกรณีดังกล่าว

๑. เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๑. ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เสนอความคิดเห็น มีดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	ยื่นด้วยตนเอง /แบบประเมินความพึงพอใจ	๐	๐
๒	ร้องเรียนทางจดหมาย	๑	๗.๑๔
๓	ทางโทรศัพท์ ๐๗๗ -๘๙๗๒๒๒	๐	๐
๔	กล่องรับความคิดเห็น	๔	๒๘.๕๗
๕	Web site : http://www.kapoe-hospital.com	๐	๐
๖	Facebook : KAPOE Hospital	๓	๒๑.๔๓
๗	ใบประเมินความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงานหรือใช้แบบคิวอาร์โค้ดประเมินความพึงพอใจจากโปรแกรม Pex. สรพ.	๖	๔๒.๘๖
รวม		๑๔	๑๐๐

สรุปผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกะเปอร์

๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

อันดับ	ประเด็น	จำนวนเรื่อง (ครั้ง)	การแก้ไข	การดำเนินการ	การรายงานให้ผู้ร้องทราบ
๑	ผู้รับบริการ ผู้สูงอายุ ควรมีการประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดคอยพูดให้เข้าใจในขั้นตอนการรับบริการของทางโรงพยาบาลเพราะ บางครั้งมาครั้งแรกทำไม่ถูก หรือมาตามนัดแต่ถูกส่งไปผิดจุดรับบริการทำให้การรับบริการล่าช้า	๓	ทางรพ.ได้เน้นเรื่องพฤติกรรมบริการเป็นระยะเพื่อพัฒนาการบริการและจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม	ยุติ	รณ.๐๐๓๓.๓๑๑ (รพช.๒)/๘๑๔
๒	ควรให้คำแนะนำที่ดี เกี่ยวกับโรคที่เป็น โดยเฉพาะแพทย์และพยาบาลบางคนก็รีบตรวจเกินไปจนไม่มีคำแนะนำให้แก่คนไข้เลย	๒	ทางรพ.ได้เน้นเรื่องพฤติกรรมบริการเป็นระยะเพื่อพัฒนาการบริการและจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม	ยุติ	รณ.๐๐๓๓.๓๑๑ (รพช.๒)/๘๑๔

อันดับ	ประเด็น	จำนวนเรื่อง (ครั้ง)	การแก้ไข	กา ดำเนิน การ	การรายงานให้ผู้ร้อง ทราบ
๓.	รอนานบางครั้งมีผู้ป่วยฉุกเฉิน มีแพทย์อยู่ประจำการแค่ ๑-๒ คน ต้องตรวจหลายห้อง อยากให้จัดหาหมอมาเพิ่ม ทำให้คนไข้ต้องรอนานมาก	๒	ปรับระบบในการให้บริการ มีพยาบาลที่ทำหน้าที่คัดกรองตามเกณฑ์การประเมินผู้ป่วยประจำตัวกวดบัตรอัตโนมัติ และมีเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนในการส่งผู้ป่วยตรวจยังจุดบริการ ทั้ง ER OPD,ARI ,และคลินิกต่างๆในรพ. เพื่อลดเวลารอคอยและเพิ่มการบริการที่เหมาะสมกับผู้ป่วย	ยุติ	ร.น. ๐๐๓๓.๓๑๑ (รพช.๒)/๘๑๔
๔.	ควรมีที่นั่งเยอะกว่านี้สำหรับคนไข้นัดฉีดยาพื้นที่แออัดเกินไป	๑	มีการปรับระบบเพิ่มการจัดการเวลานัดคนไข้ให้เพื่อจำกัดจำนวนคนไข้ที่นัดมา ให้เหมาะสมกับสถานที่	ยุติ	ร.น. ๐๐๓๓.๓๑๑ (รพช.๒)/๘๑๔
๕	อยากให้มีการแนะนำขั้นตอนการรับบริการและขั้นตอนการวัดความดัน	๑	มีการติดขึ้นตอนการรับบริการที่จุดบริการแต่ละแผนก และมีการประชุมสัมพันธ์ในแต่ละจุดบริการเป็นระยะ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนการบริการ	ยุติ	ร.น. ๐๐๓๓.๓๑๑ (รพช.๒)/๘๑๔
๖	ที่จอดรถจักรยานยนต์/รถยนต์ ไม่เพียงพอ ไม่มีหลังคา จอดแล้วออกไม่ได้	๑	มีการพัฒนาที่จอดรถเพิ่มขึ้นให้เป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางเข้าออก และแบ่งเส้นจราจร เกี่ยวกับสถานที่จอดรถจักรยานยนต์/รถยนต์อย่างชัดเจน	ยุติ	ร.น. ๐๐๓๓.๓๑๑ (รพช.๒)/๘๑๔
๗	พยาบาลและเจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ดี ทำสีหน้าไม่ดี เหมือนไม่เต็มใจให้บริการ	๒	ทางรพ.ได้เน้นเรื่องพฤติกรรมบริการเป็นระยะเพื่อพัฒนาการบริการและจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม	ยุติ	ร.น. ๐๐๓๓.๓๑๑ (รพช.๒)/๘๑๔
๘	ห้องทำกายภาพบำบัด แคบ เจ้าหน้าที่มีน้อย ทำให้การบริการล่าช้า	๑	มีการเพิ่มการนัดผู้ป่วยนอกเวลา เพื่อลดความแออัดของสถานที่และลดระยะเวลาในการรอคอยรับบริการ	ยุติ	ร.น. ๐๐๓๓.๓๑๑ (รพช.๒)/๘๑๔
๙	ผู้ป่วยมาตามนัดต้องรอวัดสัญญาณชีพนานเกินไปก่อนไปถึงห้องนัด ทำให้พื้นที่แออัดขณะรอคิว	๑	มีการปรับระบบโดยการให้ผู้ป่วยสามารถวัดสัญญาณชีพ ณ จุดนัด เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยรับบริการ	ยุติ	ร.น. ๐๐๓๓.๓๑๑ (รพช.๒)/๘๑๔

๒. ร้อยเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ 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
รวม		๐	๐

พบว่า ไม่มีประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปัญหาอุปสรรค

๑. ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหา เรื่อง ร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม ค่อนข้างน้อย

แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๑. เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ยเยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมี Service Mind ในการ ให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการเป็นระยะ และควรจัดสถานที่เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย แก่ ผู้รับบริการ รวมทั้งดูแลความสะอาดด้วย

๓ ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม

๔ มีการเปิดตู้รับฟังข้อคิดเห็นและของ ผู้รับบริการทุกวันเมื่อมีจดหมายข้อร้องเรียน เพื่อนำมา ปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเพื่อ ป้องกันการเกิดซ้ำ