



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..โรงพยาบาลน่าน งานนิติการ โทร. ๐๕๔-๗๑๕๐๐๐ ต่อ ๑๔๓๔

ที่ นน.๐๐๓๒.๒๐๑/ ๕๒๕๐ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการกำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาสที่ ๑-๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และขออนุญาตเผยแพร่
ลงในเว็บไซต์โรงพยาบาลน่าน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน

ด้วย กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๕๔ ร้อยละหน่วยงานโรงพยาบาลน่าน
ผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA (ร้อยละ ๙๐) โดยมีเครื่องมือในการประเมิน คือ การประเมินตามแบบสำรวจใช้
หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ซึ่งในข้อคำถามที่ EB ๑๖ กำหนดให้หน่วยงานมีการกำหนด
มาตรการ กลไก หรือวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

เพื่อให้การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานโรงพยาบาลน่าน
ผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA (ร้อยละ ๙๐) จึงขอรายงานผลการกำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาสที่ ๑ - ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๓ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓) และขออนุญาตเผยแพร่ลงในเว็บไซต์
โรงพยาบาลน่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาววิภาพรรณ สัตตพิริรัตน์)

นิติกร

ความเห็นรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

1๕๕๕ ๙๐. ๙๗. ๗๖

- เพื่อโปรดพิจารณา

- แจ้งต่อที่ประชุมคณะกรรมการ

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน

- ทราบ

- อนุมัติ

(นางสาวอัจฉรา ละอองนวลพานิช)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน

(นายเดชวิทย์ อมรกิจวงศ์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการโรงพยาบาลน่าน

๑.ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลน่านได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้เกิดการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมและมีประสิทธิภาพคณะกรรมการฯได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน่านเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลน่านด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการ บริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวังเพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประทุมิชอบตามนโยบาย คณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภา นิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระหรง สาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย)

๒.ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลดำเนินมีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน่านประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑. คำสั่งโรงพยาบาลน่านที่ ๑๙/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งโดยสันติวิธีลง วันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๕๘ แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่านและรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่านกับ คณะกรรมการ ดำเนินงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒. โรงพยาบาลน่านมีการจัดโครงสร้างทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT) ระดับโรงพยาบาลให้การดำเนินงานบรรลุผล เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการมีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือเวลาในการให้ข้อมูล การให้บริการขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัดประกอบกับหน้าที่บริการดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครอบคลุม บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของบุคลากร ข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายในโรงพยาบาลน่าน ตั้งแต่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (ระยะเวลา ๕ เดือน)

เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนทั่วไป	๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ๒๓๗ เรื่อง - กริยามารยาท - การสื่อสาร/ประสานงาน	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงานหัวหน้างาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับดูแล ๒. ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้าน พฤติกรรมบริการและมีการดูแลนิเทศ ติดตามอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้ากลุ่มงาน
	๒	ข้อร้องเรียนด้านสมรรถนะการทำงาน ๘๙ เรื่อง - ออกใบนัด/ให้คำแนะนำ/จัดการทำเอกสาร	๑. การพัฒนาจัดระบบบริการแก้ปัญหา เรื่องระยะเวลาความแออัด ๒. ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	ทีมผู้บริการ/หัวหน้ากลุ่มงาน
	๓	ข้อร้องเรียนด้านระบบงาน ๘๐ เรื่อง - ความล่าช้าในการให้บริการ - ระบบการส่งต่อการให้บริการภายในรพ.	๑. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยโดยอ้างอิงแนวทางตามมาตรฐาน การรักษาของโรคให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ	RRT/ทีมใกล้เคียง
	๔	ข้อร้องเรียนสถานที่และสิ่งแวดล้อมความสะอาด ๒๖ เรื่อง	๑. ส่งเรื่องให้ผู้บริการเพื่อพิจารณาหาแนวทางพัฒนาด้านภูมิสถาปัตยกรรม ๒. ทำแผนการพัฒนาาระบบจัดการด้านความสะอาดของมีมาตรฐาน	ทีมผู้บริการ
ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของบุคลากร	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

๔. ปัญหา...

๔. ปัญหาและอุปสรรค/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

๔.๑ ปัญหาและอุปสรรค/ด้านพฤติกรรมบริการวิเคราะห์สาเหตุได้ ดังนี้

๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมากเวลาการให้บริการจึงมีจำกัด
๒. บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
๓. บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข/ด้านพฤติกรรมบริการ

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานบ่อยและด้วยปริมาณงานที่ค่อนข้างมากทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเห็นควรเสนอให้มีการจัดการอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior : ESB) เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวนและปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิมและให้มีการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

๔.๒ ปัญหาและอุปสรรคข้อร้องเรียน/ด้านระบบบริการวิเคราะห์สาเหตุได้ ดังนี้

๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
๒. แพนผัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข/ด้านระบบบริการ

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการแผนผังหน้าที่แนวทางการให้ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการจัดบริการระบบ LEAN

๑. การคัดกรอง ผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ
๒. ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด
๓. จัดระบบคิว
๔. ปรับ Layout ให้จุดบริการต่อเนื่องกัน
๕. นำระบบ Paperless มาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว

๔.๓ ปัญหาและอุปสรรคข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วยวิเคราะห์สาเหตุได้ ดังนี้

๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
๒. ภาระงานในการดูแลผู้ป่วยและงานด้านอื่นๆของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน
๓. ไม่สามารถให้คำชี้แจงอธิบายแนวทางการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วนทุกคน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข/การดูแลรักษาผู้ป่วย

ประสานงานหน่วยงานบุคลากรที่เกี่ยวข้องแบ่งกลุ่มโรคที่จะดำเนินการดูแลรักษาตามระดับความสำคัญความรุนแรงอันตรายของโรคนั้นๆในการที่จะแจ้งข้อมูลแนวทางการรักษาทางเลือกในการรักษาอันตรายความเสี่ยงความเปลี่ยนแปลงของโรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการรักษาต่อผู้ป่วยเพื่อทราบและร่วมตัดสินใจหาช่องทางให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มโรคอย่างเหมาะสมมอบหมายเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้ข้อมูลตามระดับความสำคัญของกลุ่มโรคนั้นๆ

๔.๔ ปัญหาและอุปสรรคข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถานที่วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

๑. ภูมิสถาปัตย์มีอายุการใช้งานมานาน แพนผัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด

๒. ปริมาณผู้ป่วยจำนวนมาก

๓. บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

รายงานผู้บริการเพื่อพิจารณาและประสานหน่วยงานวางแผนการปรับระบบกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างพัฒนาภูมิสถาปัตย์สอดคล้องและรองรับการให้บริการผู้ป่วยที่มีจำนวนมากและพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับปรุงกระบวนการสุขอนามัยโดยยึดหลัก ๕ ส โดยกำหนดนโยบายให้บุคลากรมีส่วนร่วม

สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ลำดับที่	เรื่อง	รวมจำนวน/ครั้ง
๑	ร้องเรียนทั่วไป	ทั้งหมด ๔๓๒ ครั้ง
๒	ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ไม่มีเรื่องร้องเรียน

สรุปจำนวนข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการร้องเรียนผ่าน ศูนย์ประชาสัมพันธ์และรับข้อร้องเรียน
ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ - กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๓ (ระยะเวลา ๕ เดือน)

ประเด็นข้อเรียน	ร้องเรียนทางวาจา			ร้องเรียนทางตู้แสดงความคิดเห็น			ร้องเรียนทาง Social media			ภาพรวมข้อร้องเรียน		
	จำนวนราย	รวม	ร้อยละ	จำนวนราย	รวม	ร้อยละ	จำนวนราย	รวม	ร้อยละ	ภาพรวม ๑(แยก พฤติกรรม/	ภาพรวม ๒(รวม พฤติกรรม/	ภาพรวม ร้อยละ
๑.ด้านพฤติกรรมการ	๕๙	๑๐๙	๔๐.๒๐	๕๐	๑๐๑	๖๑.๒๑	๑๒	๑๐	๒๘.๕๗	๑๒๑	๒๓๗	๕๔.๘๖
๑.๑ การขายยา	๕๙	๑๐๙	๔๐.๒๐	๕๐	๑๐๑	๖๑.๒๑	๑๒	๑๐	๒๘.๕๗	๑๒๑	๒๓๗	๕๔.๘๖
๑.๒ การสื่อสาร/ประสานงาน	๕๐			๕๑			๑๕			๑๑๖		
๒.ด้านสมรรถนะการทำงาน(ออกไปนัด/ให้คำแนะนำ/จัดทำเอกสาร Human Error)	๔๑	๓๐	๒๙.๔๑	๓๖	๓๑	๑๘.๗๙	๑๒	๑๐	๒๘.๕๗	๘๙	๘๙	๓๗.๕๕
	๔๐	๒๓	๒๐.๕๙	๓๐	๒๔	๑๔.๕๕	๑๐	๑๒	๓๔.๒๙	๘๐	๘๐	๑๘.๕๒
	๓. ด้านระบบงาน	๔๐	๒๓	๒๐.๕๙	๓๐	๒๔	๑๔.๕๕	๑๐	๑๒	๓๔.๒๙	๘๐	๘๐
๔.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๕	๑๐	๙.๑๗	๑๐	๙	๕.๔๕	๖	๓	๘.๕๗	๒๖	๒๖	๖.๐๒
รวม(ราย)		๑๗๐	๑๐๐.๐๐		๑๖๕			๓๕		๔๓๒	๔๓๒	
ร้อยละ(เฉพาะตู้รับฟัง)			๑๐๐.๐๐			๑๐๐.๐๐						๑๐๐.๐๐

สรุปจำนวนข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
ผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์/รับข้อร้องเรียน
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (ระยะเวลา ๕ เดือน)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
	จัดซื้อ/จัดจ้าง	จัดซื้อ/จัดจ้าง	จัดซื้อ/จัดจ้าง	จัดซื้อ/จัดจ้าง
ตุลาคม ๒๕๖๒	๐	๐	๐	๐
พฤศจิกายน ๒๕๖๒	๐	๐	๐	๐
ธันวาคม ๒๕๖๒	๐	๐	๐	๐
มกราคม ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๐	๐

สรุปจำนวนข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการการร้องเรียนการปฏิบัติงานของบุคลากร
ผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์/รับข้อร้องเรียน
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (ระยะเวลา ๕ เดือน)

ลำดับ	ประเภทการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	จำนวน(เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ยังไม่แล้ว เสร็จ	ร้อยละ
			ภายใน ๑๕ วัน	ภายใน ๖๐ วัน		
๑	การให้บริการทางการแพทย์สาธารณสุข	-	-	-	-	-
๒	คุณภาพการให้บริการ	-	-	-	-	-
๓	การบริการจัดการ	-	-	-	-	-
๔	วินัยข้าราชการ	-	-	-	-	-
๕	การทุจริต	-	-	-	-	-
๖	ค่าตอบแทน	-	-	-	-	-
๗	ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	-	-	-	-	-
๘	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	-	-	-	-	-
๙	ขอความอนุเคราะห์	-	-	-	-	-
รวม		๐	๐	๐	๐	๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลน่าน งานนิติการ โทร. ๐๕๔-๗๑๙๐๐๐ ต่อ ๑๔๓๔.....

ที่ นน.๐๐๓๒.๒๐๑/ ๕๒๕๑ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓.....

เรื่อง...เผยแพร่รายงานผลการกำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง.....

ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาสที่ ๑ - ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน หัวหน้ากลุ่มงาน/ หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้างาน/ หัวหน้าหอผู้ป่วย

ด้วย กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๕๔ ร้อยละหน่วยงานโรงพยาบาลน่าน ผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA (ร้อยละ ๙๐) โดยมีเครื่องมือในการประเมิน คือ การประเมินตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based) ซึ่งในข้อคำถามที่ EB ๑๖ กำหนดให้หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

ในการนี้ จึงขอเผยแพร่รายงานผลการกำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาสที่ ๑ - ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓) ซึ่งท่านสามารถดาวน์โหลดได้ที่เว็บไซต์โรงพยาบาลน่าน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางสาวอัจฉรา ละอองนวลพานิช)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน