



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลน่าน งานนิติกร โทร. ๐๕๔-๗๑๙๐๐๐ ต่อ ๑๔๓๔

ที่ นน.๐๐๓๒.๒๐๑/๑๕๗/๒๖ วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการกำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาสที่ ๓ - ๔ 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 ๓ - ๔ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๓ (ตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ - สิงหาคม ๒๕๖๓) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้ และ
ขออนุญาตเผยแพร่ลงในเว็บไซต์โรงพยาบาลน่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาววิภาพรรณ สัตตพิชรัตน์)

นิติกร

ความเห็นรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

-เพื่อใช้เอกสาร
-เพื่อใช้พิมพ์เอกสาร

(นายวิทยา ศรีวิชัยอินทร์)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

ความเห็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน

- ทราบ
- อนุมัติ

(นางสาวจัตรา ละอองนวลพานิช)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่าน

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการโรงพยาบาลน่าน

๑.ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลน่านได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมและมีประสิทธิภาพคณะกรรมการฯได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน่าน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลน่านด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมโดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการพ.ศ.๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์สุจริตความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาล ในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระหวางสาธารณสุข๓ ป.๑ ค.(ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย)

๒.ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลน่านมีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน่านประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑) คำสั่งโรงพยาบาลน่านที่ ๑๙/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งโดยสันติวิธีลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๕๘ แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่านและรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลน่านกับคณะกรรมการดำเนินงานทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒) โรงพยาบาลน่าน มีการจัดโครงสร้างทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT) ระดับโรงพยาบาลให้การดำเนินงานบรรลุผล เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓) บุคลากรผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติราชการมีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย ประชาชนที่มารับบริการ ตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการดูแลประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วนบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและภายใน
โรงพยาบาลน่าน ระหว่าง เดือน มีนาคม ๒๕๖๓ – สิงหาคม ๒๕๖๓ (ระยะเวลา ๖ เดือน)

เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนทั่วไป	๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม บริการ ๓๑๕ เรื่อง - กริยามารยาท - การสื่อสาร/ประสานงาน	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงานหัวหน้างาน ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับดูแล ๒. ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้าน พฤติกรรมบริการและมีการดูแลนิเทศ ติดตามอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้ากลุ่ม งาน
	๒	ข้อร้องเรียนด้านสมรรถนะการ ทำงาน ๑๐๕ เรื่อง - ออกใบนัด/ให้คำแนะนำ/จัดการ ทำเอกสาร	๑. การพัฒนาจัดระบบบริการแก้ปัญหา เรื่องระยะเวลาความแออัด ๒. ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	ทีมผู้บริการ/ หัวหน้ากลุ่ม งาน
	๓	ข้อร้องเรียนด้านระบบงาน ๑๑๐ เรื่อง - ความล่าช้าในการให้บริการ - ระบบการส่งต่อการให้บริการ ภายในรพ.	๑. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษา ผู้ป่วยโดยอ้างอิงแนวทางตามมาตรฐาน การรักษาของโรคให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ	RRT/ทีมไกล่ เกลี่ย
	๔	ข้อร้องเรียนสถานที่และ สิ่งแวดล้อมความสะอาด ๖๘เรื่อง	๑. ส่งเรื่องให้ผู้บริการเพื่อพิจารณาหา แนวทางพัฒนาด้านภูมิสถาปัตยกรรม ๒. ทำแผนการพัฒนากระบวนการด้าน ความสะอาดของมีมาตรฐาน	ทีมผู้บริการ
ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤตินิชอบ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

๔. ปัญหาและอุปสรรค/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

๔.๑ ปัญหาและอุปสรรค/ด้านพฤติกรรมบริการวิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมากเวลาการให้บริการจึงมีจำกัด
๒. บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
๓. บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข/ด้านพฤติกรรมบริการ

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานบ่อยและด้วยปริมาณงานที่ค่อนข้างมากทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเห็นควรเสนอให้มีการจัดการอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior : ESB) เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวนและปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิมและให้มีการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

๔.๒ ปัญหาและอุปสรรคข้อร้องเรียน/ด้านระบบสมรรถนะการทำงาน วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
๒. แพนผัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด
๓. อุปกรณ์ที่ใช้ไม่ทันสมัยเกิดการขัดข้องบ่อยครั้ง
๔. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ทักษะความชำนาญการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข/ด้านระบบด้านระบบสมรรถนะการทำงาน

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการปรับระบบการรับบริการแผนผังหน้าที่แนวทางการให้ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการจัดบริการระบบLEAN

๑. การคัดกรอง ผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ
๒. ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด
๓. จัดระบบคิว
๔. ปรับ Layout ให้จุดบริการต่อเนื่องกัน
๕. ปรับปรุงหรือจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อรองรับกับระบบบริการในรู้แบบของการใช้เทคโนโลยีใหม่
๖. จัดอบรมการใช้งานของอุปกรณ์เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการให้กับบุคลากรให้เกิดความชำนาญให้บริการในรูปแบบการใช้โปรแกรมหรืออุปกรณ์ต่างๆเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

๔.๓ ปัญหาและอุปสรรคข้อร้องเรียน/ด้านระบบงาน(การดูแลรักษาผู้ป่วยวิเคราะห์สาเหตุได้)ดังนี้

๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
๒. ภาระงานในการดูแลผู้ป่วยและงานด้านอื่นๆของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน
๓. ไม่สามารถให้คำชี้แจงอธิบายแนวทางการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วนทุกคน
๔. แนวทางปฏิบัติการของการประสานงานในแต่ละจุดบริการไม่สอดคล้องกันขาดความชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข/การดูแลรักษาผู้ป่วย

ประสานงานหน่วยงานบุคลากรที่เกี่ยวข้องแบ่งกลุ่มโรคที่จะดำเนินการดูแลรักษาตามระดับความสำคัญความรุนแรงอันตรายของโรคนั้นๆในการที่จะแจ้งข้อมูลแนวทางการรักษาทางเลือกในการรักษาอันตรายความเสี่ยงความเปลี่ยนแปลงของโรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการรักษาต่อผู้ป่วยเพื่อทราบและร่วมตัดสินใจหาช่องทางทำให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มโรคอย่างเหมาะสมมอบหมายเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้ข้อมูลตามระดับความสำคัญของกลุ่มโรคนั้นๆ

๔.๔ ปัญหาและอุปสรรคข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถานที่วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

๑. ภูมิสถาปัตยกรรม มีอายุการใช้งานมานาน แพนผัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด
๒. ปริมาณผู้ป่วยจำนวนมาก
๓. บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

รายงานผู้บริการเพื่อพิจารณาและประสานหน่วยงานวางแผนการปรับระบบกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างพัฒนาภูมิสถาปัตยกรรมให้สอดคล้องและรองรับการให้บริการผู้ป่วยที่มีจำนวนมากและพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับปรุงกระบวนการอนามัยโดยยึดหลัก ๕ ส โดยกำหนดนโยบายให้บุคลากรมีส่วนร่วม

สรุปจำนวนข้อเรียนที่ผู้รับบริการร้องเรียนทั่วไป ผ่านศูนย์ประชาสัมพันธ์และรับข้อร้องเรียน
ระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓ - สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓ (ระยะเวลา ๖ เดือน)

ประเด็นร้องเรียน	ร้องเรียนทางวาจา			ร้องเรียนทางข้อความคิดเห็น			ร้องเรียนทาง Social media			ภาพรวมข้อร้องเรียน		
	จำนวนราย	รวม	ร้อยละ	จำนวนราย	รวม	ร้อยละ	จำนวนราย	รวม	ร้อยละ	ภาพรวม ๑(แยก พฤติกรรม/ พฤติกรรม)	ภาพรวม ๒(รวม พฤติกรรม/ พฤติกรรม)	ภาพรวม ร้อยละ
๑.ด้านพฤติกรรมบริการ	๙๒	๑๘๒	๑๗๘.๔๓	๕๐	๑๐๒	๕๒.๐๔	๑๕	๓๑	๓๘.๗๕	๑๕๗	๓๑๕	๕๒.๖๘
๑.๑ กิริยามารยาท	๙๐	๑๘๒	๑๗๘.๔๓	๕๒	๑๐๒	๕๒.๐๔	๑๖	๓๑	๓๘.๗๕	๑๕๘	๓๑๕	๕๒.๖๘
๑.๒ การสื่อสาร/ ประสานงาน												
๒.ด้านสมรรถนะการ ทำงาน(ออกใบนัด/ให้ คำแนะนำ/จัดทำเอกสาร	๕๒	๕๒	๕๐.๙๘	๓๕	๓๕	๑๗.๘๖	๑๘	๑๘	๒๒.๕๐	๑๐๕	๑๐๕	๑๗.๕๖
๓. ด้านระบบงาน	๕๔	๕๔	๕๒.๙๔	๓๖	๓๖	๑๘.๓๗	๒๐	๒๐	๒๕.๐๐	๑๑๐	๑๑๐	๑๘.๓๗
๔.ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	๓๔	๓๔	๓๑.๑๙	๒๓	๒๓	๑๑.๗๓	๑๑	๑๑	๑๓.๗๕	๖๘	๖๘	๑๑.๓๗
รวม(ราย)		๓๒๒	๑๐๐		๑๙๖	๑๐๐		๘๐	๑๐๐	๕๙๘	๕๙๘	๑๐๐
ร้อยละ(เฉพาะผู้รับฟัง)			๑๐๐			๑๐๐			๑๐๐			๑๐๐

สรุปจำนวนข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการการร้องเรียนการปฏิบัติงานของบุคลากร ผ่านศูนย์ประชาสัมพันธ์และรับข้อร้องเรียน
ระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓ - สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓ (ระยะเวลา ๖ 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

สรุปจำนวนข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ผ่าน ศูนย์ประชาสัมพันธ์และรับข้อร้องเรียน

ระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓ - สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓ (ระยะเวลา ๖ เดือน)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
	จัดซื้อ/จัดจ้าง	จัดซื้อ/จัดจ้าง	จัดซื้อ/จัดจ้าง	จัดซื้อ/จัดจ้าง
มี.ค. - ๖๓	๐	๐	๐	๐
เม.ย. - ๖๓	๐	๐	๐	๐
พ.ค. - ๖๓	๐	๐	๐	๐
มิ.ย. - ๖๓	๐	๐	๐	๐
ก.ค. - ๖๓	๐	๐	๐	๐
ส.ค. - ๖๓	๐	๐	๐	๐
รวม	๐	๐	๐	๐

