



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสุพรรณคูหา กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์  
ที่ นภ ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๔๙ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (รอบ ๖ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุพรรณคูหา

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์และการเจรจาไกล่เกลี่ยได้มีการดำเนินการในไตรมาส ๑- ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพโรงพยาบาลสุพรรณคูหา พบว่าตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๖ มีนาคม ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ๑ ราย และเรื่องร้องเรียนทั่วไปเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ ครั้ง ตามเอกสารแนบ

๑.เรื่องการรักษาพยาบาล/การให้บริการทางการแพทย์ มีจำนวน ๑ เรื่อง ได้ดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงไปที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองบัวลำภู

๒.เรื่องขอความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ มีเรื่องร้องเรียน ๑ ราย

๓.การทุจริตประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

๔.เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบเสนอมาพร้อมนี้แล้ว

บัดนี้คณะกรรมการทำงานรับเรื่องร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลสุพรรณคูหา ขอเรียนให้ทราบถึงผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเอกรัฐ เรืองแสง)

เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

และยุทธศาสตร์สารสนเทศทางการแพทย์

( √ ) ทราบ

(นายรวมพล เหล่าห้วน)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุพรรณคูหา

# สรุปผลการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอความเป็นธรรม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน

( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗ )

## ที่มา

กระทรวงสาธารณสุข ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ในปี พ.ศ.๒๕๕๕ กระทรวงสาธารณสุขได้จัดตั้ง “ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์” ตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๓๓๒๓/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๑๑ กันยายน พ.ศ.๒๕๕๕ มีบทบาทในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และเพื่อให้ส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วสามารถเยียวยา และบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่กระทรวงสาธารณสุขด้วย

ดังนั้น ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ทบทวน ปรับปรุง การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๗ ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ เมื่อวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยให้ส่วนราชการนำเป็นกรอบแนวทาง ในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนการสื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

งานประกันสุขภาพและยุทธศาสตร์สารสนเทศทางการแพทย์โรงพยาบาลสุวรัตนคูหา มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข เขตสุขภาพที่ ๘ โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในสังกัด โดยมีระบบการแก้ไขปัญหาและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับภารกิจให้ที่หลักธรรมาภิบาล ที่ดี ให้ความสำคัญต่อการสร้างความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ส่งเสริม และสนับสนุนการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสมประโยชน์แก่ประชาชนที่จะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

## วิธีการดำเนินงาน

แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล เพื่อ

๑. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียนและการฟ้องร้องคดีทางการแพทย์

๒. ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยสันติวิธี เพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล

๓. ประสานและฟื้นคืนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีความร่วมมือกับภาคประชาชน

๔. ดำเนินกิจกรรมช่วยเหลือ ระวังเหตุเบื้องต้น สร้างความสัมพันธ์ภาพกับผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบทางการให้บริการอย่างทันเหตุการณ์ พร้อมทั้งดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย

๕. รายงานสถานการณ์และความก้าวหน้าในการดำเนินงาน และการเจรจาไกล่เกลี่ยต่อผู้บริหารทราบเป็นระยะ ๆ

๖. สรุปรวบรวมข้อร้องเรียน/เรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมประเมินผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบทุกไตรมาส

### ผลการดำเนินงาน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๖ มีนาคม ๒๕๖๗) ไม่มีเรื่อง ประชาชนร้องเรียน ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรม และมีเรื่องความเสี่ยงในการดำเนินการ ด้านการดูแลผู้รับบริการจำนวน ๒ เรื่อง และได้ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบเป็นข้อมูลตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปัญหาและวางแนวทางป้องกัน เพื่อให้ได้ข้อยุติหรือมิให้เกิดการร้องเรียนขึ้น โดยมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติทั้งหมด ๑ เรื่อง ซึ่งสามารถจำแนกเป็นประเภทการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรมได้ ดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
	รับเรื่องไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ผลการดำเนินงาน
๑.การรักษาพยาบาล/การให้บริการทางการแพทย์	๑	๑	
๒.การขอความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑	๑	๐	อยู่ในระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง
๓.การทุจริตประพฤติมิชอบ	๐	๐	
๔.ด้านบริหารทั่วไป	๐	๐	
๕.การจัดซื้อจัดจ้าง	๐	๐	
<b>รวม</b>	<b>๑</b>	<b>๑</b>	เหลือ ๑ เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ

## ตารางเปรียบเทียบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอความเป็นธรรม

### และความเสี่ยงโรงพยาบาลสุวรรณคูหา

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ( รอบ ๖ เดือน )

ลำดับที่	ทีมคร่อม	ต.ค. ๒๕๖๖ – ๖ มีนาคม ๒๕๖๗
๑	PCT	๑๒๙
๒	PTC	๒๖๓
๓	IC	๓๘
๔	ENV	๗๖
๕	IM	๗๒
๖	HRD	๑๐๖
๗	COM	๑
๘	OTH	๐

### สรุป

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรม ของโรงพยาบาลสุวรรณคูหา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๖ มีนาคม ๒๕๖๗) พบว่าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๖ มีนาคม ๒๕๖๗) ไม่มีเรื่อง ประชาชนร้องเรียน ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรม และมีเรื่องความเสี่ยงในการดำเนินการด้านการดูแลผู้รับบริการจำนวน ๑ เรื่อง และได้ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบเป็นข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปัญหาและวางแนวทางป้องกัน เพื่อให้ได้ข้อยุติหรือมิให้เกิดการร้องเรียนขึ้น โดยมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในระหว่างดำเนินการ ซึ่งสามารถจำแนกเป็นประเภทการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรมได้ การจัดทำมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยการช่วยเหลือระงับเหตุเบื้องต้น สร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการอย่างทันเหตุการณ์ ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อให้เรื่องยุติโดยเร็วที่สุด พร้อมกันนี้ได้มีมาตรการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และสร้างจิตสำนึกของบุคลากรสาธารณสุขในหน่วยงานสังกัดให้มีวินัย และป้องกันการกระทำผิดวินัย และการทุจริตประพฤติมิชอบด้วยปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

๑. การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความล่าช้าในการดำเนินงานตามขั้นตอนและต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เนื่องจากประเด็นร้องเรียน ร้องทุกข์บางเรื่องที่ไม่มีหลักฐานชัดเจน

๒. หน่วยงานในสังกัดให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียน เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่เคร่งครัดวินัยแต่ขาดการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจตรงกัน ส่งผลให้พฤติกรรมกรรมการบริการและคุณภาพการบริการที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น จนเกิดการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. เมื่อเกิดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอความเป็นธรรมขึ้นในหน่วยงานแล้ว ยังขาดการสื่อสารทำความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างผู้ร้องและหน่วยบริการ ส่งผลให้มีการฟ้องร้องคดีเกิดขึ้น

๔. การร้องเรียน ร้องทุกข์ในเรื่องเดียวกัน ผู้ร้องได้ยื่นไปยังหน่วยงานหลายหน่วยงาน ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน และกลุ่มงานต้องรายงานผลการดำเนินการให้ทุกหน่วยงานทราบ ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับหน่วยงานโดยใช้เหตุ

### ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา

๑. ผู้บริหารของหน่วยบริการควรให้ความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยการกำกับติดตาม และกำชับเจ้าหน้าที่เร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานให้ทราบโดยเร็ว

๒. วิเคราะห์ขั้นตอน ปัญหาที่ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า เพื่อวางแผนหรือมาตรการในการพัฒนาหรือปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ควรรับทำความเข้าใจกับผู้ฟ้องร้อง เพื่อลดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้น และหากรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ควรดำเนินการไกล่เกลี่ยให้เรื่องดังกล่าวยุติโดยเร็ว เพื่อป้องกันการร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางอื่น หรือมีการฟ้องคดีต่อไป

๔. หน่วยบริการควรนำประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ต่าง ๆ มาถอดบทเรียน เพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่เป็นประจำ

๕. กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดมีมาตรการเสริมสร้างการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และสร้างจิตสำนึกของบุคลากรในหน่วยงานให้มีวินัย เพื่อป้องกันการกระทำผิดวินัยต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้สรุปรายงาน

(นายเอกรัฐ เรืองแสง)

เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน




รักษาการหัวหน้างานประกันสุขภาพและยุทธศาสตร์สารสนเทศทางการแพทย์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสุพรรณคูหา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสุพรรณคูหา	
<p>ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสุพรรณคูหา</p> <p>วัน/เดือน/ปี วันที่ ๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p> <p>หัวข้อ: หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>๑.บันทึกข้อความรายงานผู้บริหารรับทราบและสั่งการ</p> <p>๒.รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน</p> <p>๓.รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>๔.แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p> <p>Link ภายนอก :..... <a href="http://swhosp.moph.go.th/swh/">http://swhosp.moph.go.th/swh/</a>.....</p> <p>หมายเหตุ:</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>(นางสาวสุภาพร สุวรรณพงศ์)</p> <p>ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ</p> <p>วันที่ ๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>(นายรวมพล เหล่าหว่าน)</p> <p>นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)</p> <p>รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุพรรณคูหา</p> <p>วันที่ ๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p></p> <p>(นายประดิษฐ์ สิทธิมงคล)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p>	