



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลคอนสวรรค์  
ที่ พิเศษ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖  
เรื่อง ขออนุมัติเสนอรายงาน ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน  
เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลคอนสวรรค์

ตามที่โรงพยาบาลคอนสวรรค์ ได้มีหนังสือคำสั่ง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน  
ของโรงพยาบาลคอนสวรรค์ มีวัตถุประสงค์ กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่อง การจัดการ  
ข้อร้องเรียนต่างๆ การมอบหมายความรับผิดชอบ การกำหนดระยะเวลาและการแบ่งภาระกิจหน้าที่  
ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

ในการนี้ ผู้ประสานงาน จึงขอสรุปผลการดำเนินงาน ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคอนสวรรค์  
รับทราบผลการดำเนินงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายพันทิป ทิพอาศน์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

อนุมัติทราบ  ไม่อนุมัติ

(นางศรีัญญา พันธุ์ทอง)  
ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลคอนสวรรค์

# โรงพยาบาลคอนสวรรค์

## สรุปผลการดำเนินงาน

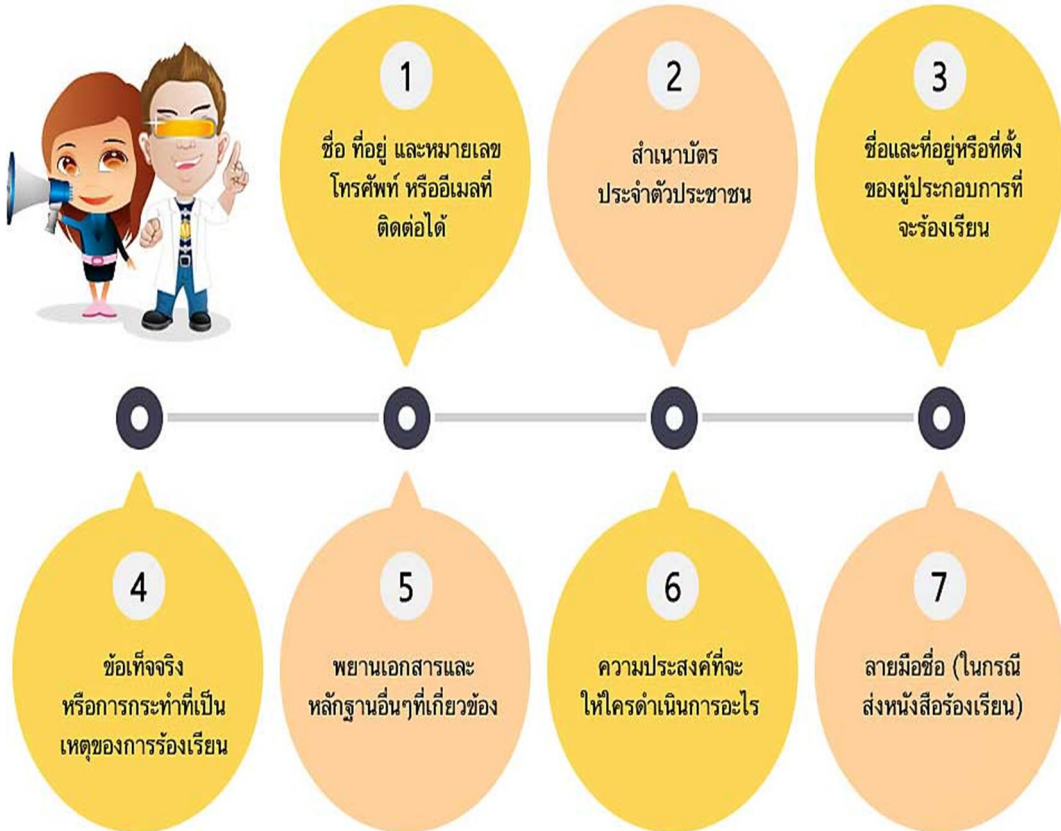
การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการประพฤตินิยมชอบในการปฏิบัติราชการและ

ด้านการทุจริต ประจำปีงบประมาณ 2566

(ระหว่างเดือน ตุลาคม 2565 – สิงหาคม 2566)

## องค์ประกอบการร้องเรียน

ถ้าจะร้องเรียนต้องมีอะไรบ้างเพื่อให้องค์ประกอบครบเป็นเรื่องร้องเรียนที่สมบูรณ์และเข้าสู่การพิจารณาได้



## สรุปผลการดำเนินงาน

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการประพฤตินิยมชอบในการปฏิบัติราชการและด้านการทุจริต  
ประจำปีงบประมาณ 2566

(ระหว่างเดือน ตุลาคม 2565 – สิงหาคม 2566)

### เกริ่นนำ

โรงพยาบาลคอนสวรรค์ เป็นโรงพยาบาลชุมชนให้บริการ ขนาด F2 จำนวน 45 เตียง ครอบคลุมพื้นที่ 9 ตำบล 103 หมู่บ้าน มีประชากรในพื้นที่บริการ จำนวน 53,421 คน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั้งหมด 170 คน (ณ 30 สิงหาคม 2566)

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤตินิยมชอบของส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ทุจริต นั้น

โรงพยาบาลคอนสวรรค์ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการฯ คณะต่างๆ และจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อดำเนินการให้ความเป็นธรรม ให้ความรู้แก่ประชาชน หรือผู้มารับบริการ โดยศูนย์ดังกล่าวนี้อยู่ในความรับผิดชอบของ **ศูนย์หลักประกันสุขภาพ** โดยมีหน้าที่ ทบทวนข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน และตอบกลับ ดำเนินการตามความเหมาะสมเพื่อให้ผู้บริการพึงพอใจ ลดการร้องเรียน (ดังรูป)





หน้าที่สำคัญอีกอย่างของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คือ การรับเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน การทุจริต ประพฤติมิชอบในส่วนราชการ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลคอนสวรรค์เฉลิมพระเกียรติมีหลายช่องทาง ได้แก่

ช่องทางที่ 1 ทาง Web site ของโรงพยาบาล <http://www.kswhos.com/> / Web Page

ช่องทางที่ 2 ทางไปรษณีย์ โรงพยาบาลคอนสวรรค์ เลขที่ 431 หมู่ 13 ต.คอนสวรรค์ อ.คอนสวรรค์ จ.ชัยภูมิ 36140

ช่องทางที่ 3 ผู้รับเรื่องร้องเรียน มีอยู่ตามจุดต่างๆ ในโรงพยาบาลฯ ทุกอาคาร

ช่องทางที่ 4 ทางโทรศัพท์ หมายเลข 044- 889022 และเบอร์ตรง

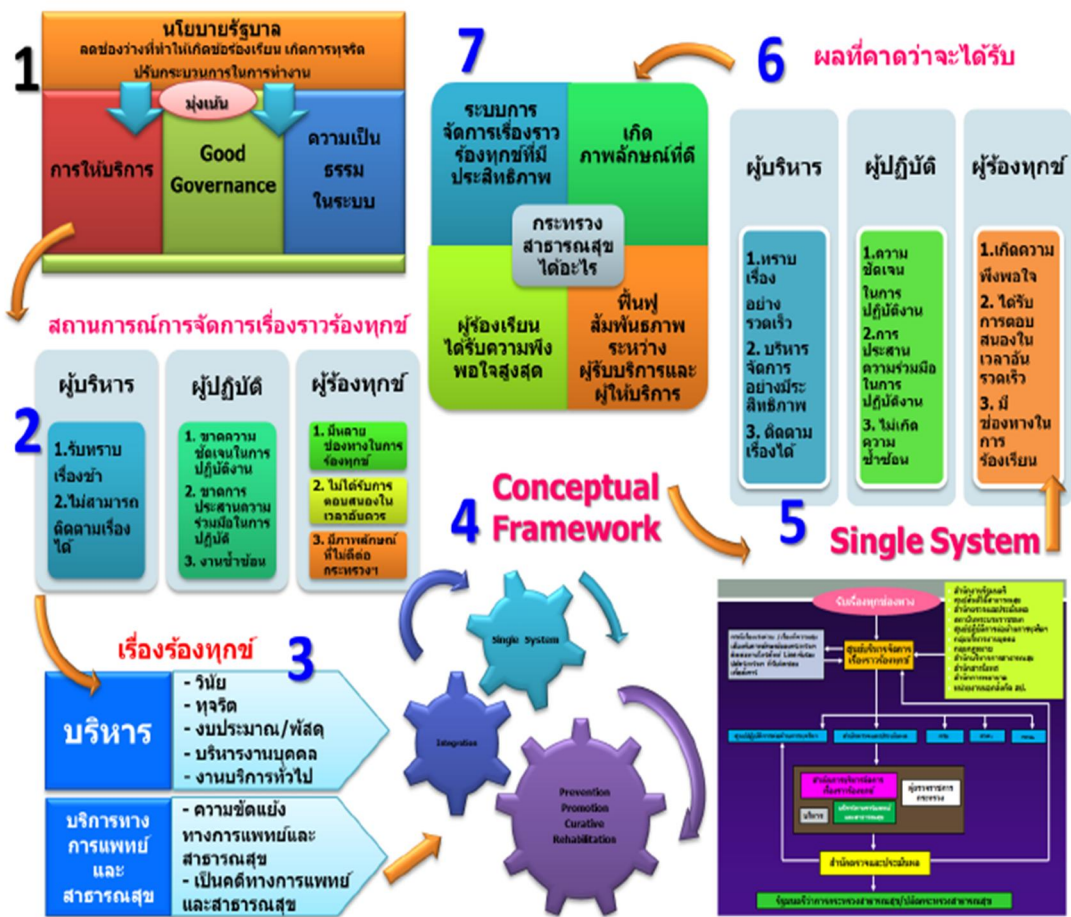
- ผู้อำนวยการฯ 081-600-8667
- หัวหน้าศูนย์ร้องเรียน 099-0242526
- หัวหน้าทีมความเสี่ยง 081-6467533
- หัวหน้าบริหาร 089-6641130

ช่องทางที่ 5 ศูนย์ร้องเรียน ห้องหมายเลข 1 (อาคารผู้ป่วยนอก)

ช่องทางที่ 6 เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลคอนสวรรค์ (รับทุกที่)

ช่องทางที่ 7 ศูนย์ดำรงธรรม อยู่ที่ว่าการอำเภอคอนสวรรค์

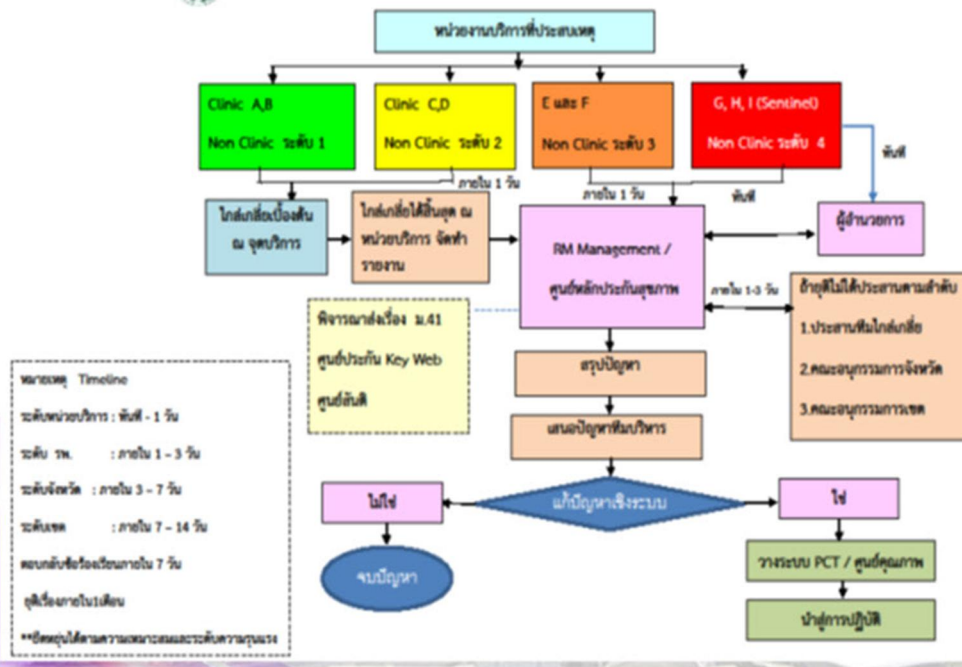
กระบวนการปฏิบัติงานจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนฯ นั้น ดำเนินการตามนโยบายของ รัฐบาลและนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็น หนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้ เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือ ภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37 และมาตรา 41 “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงต่อไป ..... “



แผนภาพ กรอบแนวคิดการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข



### กระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์ (Flow และแนวทางปฏิบัติ)



### กระบวนการทำงานของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ



การให้ที่ยิ่งใหญ่...คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน

## ผลการดำเนินงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลคอนสวรรค์ รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ 2566 ระหว่าง ตุลาคม 2565 - สิงหาคม 2566 ดังนี้

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน งานประกันสุขภาพ รับเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น 8 เรื่อง จำแนกผ่านช่องทางการร้องเรียนเป็น 7 ช่องทาง ประกอบด้วย 1. Web Site โรงพยาบาล 2. ทางไปรษณีย์ 3. ผู้รับเรื่องร้องเรียน 4. โทรศัพท์ 5. ศูนย์ร้องเรียน 6. เจ้าหน้าที่ 7. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคอนสวรรค์ พบว่ามีการร้องเรียนผ่านช่องทาง แบบเดินเข้าสัมภาษณ์ เรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ รับเรื่องทางผู้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 50 ตามลำดับดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทางรับข้อร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
ผู้รับเรื่องร้องเรียน	4	50
แบบเดินเข้าสัมภาษณ์	4	50
รวม	8	

ทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม – 15 สิงหาคม 2566 ซึ่งเป็นช่วงต้นปีงบประมาณ ทั้งหมดจำนวน 8 เรื่อง จะเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับระบบบริการ-ขั้นตอนการให้บริการ พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่และสถานที่อาคารบริการ ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภท

จำแนกเรื่อง	จำนวน(เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
เรื่องพฤติกรรมบริการ	2	25.00
ระบบบริการ-ขั้นตอนการให้บริการ	2	25.0
สิ่งอำนวยความสะดวก	4	50.00

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลคอนสวรรค์ ได้ดำเนินการส่งเรื่องการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีข้อบกพร่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงให้เป็นไปตามกระบวนการการจัดข้อร้องเรียน ที่กำหนดขึ้นและรายงานผลการดำเนินการแก้ไข เพื่อมิให้เกิดการร้องเรียนขึ้นอีก ในจำนวน 4 เรื่องที่เกิดขึ้นได้รับการดำเนินการแก้ไข และยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว คิดเป็นร้อยละ 100



ในส่วนเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ในงวดนี้ยังไม่ได้รับการ  
ร้องเรียนในเรื่องการทุจริตการจัดซื้อ/จัดจ้างแต่อย่างใด

## ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เป็นส่วนหนึ่งในศูนย์หลักประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลคอนสวรรค์ มีหน้าที่หลักในการให้ความเป็นธรรม ให้ความรู้ ให้การสนับสนุนผู้รับบริการ เข้าถึง คำนึงสิทธิผู้รับบริการทุกช่องทาง โดยมุ่งเน้นให้ประชาชน เข้าถึงสิทธิของตนเองอย่างเป็นธรรม ได้รับการคุ้มครอง โดยท่านผู้อำนวยการฯมีนโยบายว่า “การให้ที่ยิ่งใหญ่ คือการให้แม่ในสิ่งที่ผู้รับไม่คาดฝัน ” โดยกำชับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สนับสนุนภาคีเครือข่ายให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการอย่างยุติธรรม ให้ความสะดวก ความรวดเร็ว แก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าทันท่วงที เพื่อลดการร้องเรียน แต่ก็ยังพบว่า การร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการยัง เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ อาจเนื่องจากภาระงานที่มากขึ้น ความรับผิดชอบมากขึ้น

โรงพยาบาลคอนสวรรค์ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามกระบวนการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดขึ้นโดยคณะกรรมการฯ ตามคำสั่งของโรงพยาบาลคอนสวรรค์ ที่ 136/2560 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2560 โดยสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 ที่ระบุว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจาก ส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินงานให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา 37 และมาตรา 41 “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการ ปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงต่อไป.....“

## ปัญหาอุปสรรค

1. ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน พบว่า มีความล่าช้า อาจติดขัดด้วยแนวทางปฏิบัติที่ผู้รับบริการยังไม่เข้าใจการปฏิบัติ
2. การแก้ปัญหาเรื่องพฤติกรรมบริการยังไม่ประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน ยังพบว่าเกิดปัญหาซ้ำๆ

/

## แนวทางแก้ไข

1.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้โดยเร็ว โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

2.จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ให้มีจิตสำนึกในการบริการประชาชน ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข MOPH “พอเพียง วินัย สุจริต จิตอาสา” และอัตลักษณ์ของโรงพยาบาลคอนสวรรค์ “ซื่อสัตย์ มีวินัย ใฝ่คุณธรรม”