



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลร่งกวาง โทร ๐ ๕๔๕๙ ๗๑๑๕ ต่อ ๑๓๑  
ที่.....พร.๐๐๓๓.๓๐๗/๒๑๒..... วันที่.....๑ กันยายน ๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และการทุจริตประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลร่งกวาง ประจำปี ๒๕๖๕ และขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินงานเรื่อง  
ร้องเรียน ฯ ขึ้นเว็บไซต์ โรงพยาบาลร่งกวาง  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่งกวาง

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลร่งกวาง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการ  
ปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลร่งกวาง  
เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ของผู้รับบริการ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ  
ให้บริการ และการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลร่งกวาง จึงขอรายงานผลการดำเนินงาน  
เรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปี ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึง ๓๑  
สิงหาคม ๒๕๖๕ โดยได้รับเรื่องร้องเรียน แยกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ  
ให้บริการ และข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึง ๓๑  
สิงหาคม ๒๕๖๕ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลร่งกวาง ต่อไป

(นายวีรชัย จิตประสาร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต

(นายรุ่งกิจ ปินใจ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลร่งกวาง

**รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลรื่องขวาง  
จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕(วันที่ ๑ เม.ย.๒๕๖๕ – ๓๑ ส.ค.๒๕๖๕)**

การวิเคราะห์นี้เป็นการรวบรวมการดำเนินการจากเรื่องร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องขวาง  
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (วันที่ ๑ เม.ย.๒๕๖๕ – ๓๑ ส.ค.๒๕๖๕) ว่ามีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และ  
แนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นแล้ว เพื่อ นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยวิเคราะห์หา  
สาเหตุที่ทำให้การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการไม่เป็นไปตามกฎระเบียบ หรือมีความ  
รับผิดชอบไม่เพียงพอ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในความมีคุณธรรม ความ  
มีจริยธรรม และการปฏิบัติหน้าที่โดยการ ขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และ  
การยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นข้อร้องเรียนของของโรงพยาบาลรื่องขวาง	จำนวนเรื่อง
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	-
ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอื่นๆ	-

ในอดีตประเด็นข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลรื่องขวางจังหวัดแพร่ เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่อง เกี่ยวกับ  
คุณภาพมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข และการสื่อสาร ตามลำดับ แนวโน้มของการร้องเรียนลดลง โดย  
ในช่วง วันที่ ๑ เม.ย.๒๕๖๕ – ๓๑ ส.ค.๒๕๖๕ ไม่พบการร้องเรียน ในขณะที่การร้องทุกข์เพื่อขอ คำปรึกษา  
และความช่วยเหลือมากขึ้น เนื่องจากผู้รับบริการรู้สึกสิทธิของตนเองมากขึ้น และการเข้าถึงระบบ ความ  
ช่วยเหลือของโรงพยาบาลจากการประชาสัมพันธ์เชิงรุกมากขึ้น ประกอบกับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็น  
ระบบ ทำให้สถิติข้อมูลที่รวบรวมได้มีมากขึ้นตามมา ซึ่งไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
การจัดซื้อจัดจ้าง โดยเรื่องร้อง ที่ผ่านศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย จะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน  
ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ และรับเรื่องดำเนินการ เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีประสานทำ  
ความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และ ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือ  
ตามมาตรา ๔๑ (กรณีผู้รับบริการมีสิทธิหลักประกัน สุขภาพ)รวมถึงการติดตามดูแลต่อเนื่อง ช่วยเหลืออำนวยความสะดวก  
ความสะดวกแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาลทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยผ่านการ  
พิจารณาจาก คณะกรรมการบริหารของ โรงพยาบาล ทำให้ไม่มีการฟ้องร้องขึ้นศาลในรอบปีที่ผ่านมา และ  
สร้างความสมานฉันท์ คงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

**ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับข้อร้องเรียน**

๑. การจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ย เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้ คำปรึกษา และ  
เป็นคนกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยประสานเรื่องระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการ ดูแล  
บริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล รวมทั้งเครือข่ายในระดับจังหวัด ระดับเขตบริการ และระดับ  
กระทรวง ในการจัดการความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข และมีการนำเรื่องร้องเรียน  
ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์ทบทวนระบบบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องเชื่อมโยงกับทีมบริหารความ  
เสี่ยงของโรงพยาบาลเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
๒. การพัฒนาแนวปฏิบัติการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแบบบูรณาการเชื่อมโยงกับ นโยบาย  
พัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล โดยเน้นการ

มีส่วนร่วมของหน่วยงานในองค์กร และเครือข่ายภายนอกองค์กร เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนและไม่มี การฟ้องร้องเป็นคดีความ โดยมีมาตรฐานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ที่เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันทั้ง องค์กร กรณีเกิดอุบัติเหตุการณความเสี่ยงข้อร้องเรียนทุกหน่วยงาน และได้ใช้แนวปฏิบัติการแก้ไขปัญหา การร้องเรียนแบบบูรณาการ และมีการปัญหาในระบบ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ พร้อมทั้งรายงานให้ ผู้บริหารทราบ ตามขั้นตอน

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้ คำปรึกษาในเรื่องลับและเรื่องทั่วไป

#### ปัญหาอุปสรรค

๑. เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไปขาดความรู้ความเข้าใจว่าพฤติกรรมใดเข้าข่ายว่าเป็นการทุจริตและ ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ จึงทำให้ไม่เกิดการร้องเรียนเมื่อเจอพฤติกรรม ดังกล่าว

#### แนวทางแก้ไข

๑. ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป เข้าใจและแยกแยะได้ว่าพฤติกรรมใดเข้าข่ายว่าเป็น การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ
-