



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเกาะคา อ.เกาะคา จ.ลำปาง  
ที่ ลป ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๕๖๘ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

### เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๔๔ ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA (ร้อยละ ๙๐) แผนงานที่ ๑๑ การพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและองค์กรคุณภาพ ยุทธศาสตร์บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล (Governance Excellence) ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข)

### ข้อเท็จจริง

ในแนวทางการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT) ประจำปี ๒๕๖๔ ในส่วนของ EB ๑๑ ได้กำหนดให้หน่วยงานจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ดังนั้นกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔ รอบ ๑๒ ตัดยอดรายงาน ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

### ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ หากเห็นชอบโปรดลงนามอนุมัตินำบันทึกข้อความสรุปผลรายงานดังกล่าวข้างต้นนี้ไป เผยแพร่ในเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลเกาะคา ([www.kokhahospital.go.th](http://www.kokhahospital.go.th)) ต่อไป

(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

- รับทราบ
- อนุมัติ

(นายสิทธิกร สองคำชุม)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา

รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเกาะคา

ประจำปีงบประมาณ 2564

รอบ 12 เดือน ตั้งแต่ เดือน เมษายน 2564 ถึงเดือน กันยายน 2564 (ตัดยอด ณ 31 สิงหาคม 2564)

| เดือน    | จำนวน<br>(เรื่อง) | -ข้อร้องเรียนทั่วไป |            |        | ทุจริตและประพฤติมิชอบ |
|----------|-------------------|---------------------|------------|--------|-----------------------|
|          |                   | พฤติกรรมบริการ      | ระบบบริการ | อื่น ๆ |                       |
| เม.ย.-64 | 4                 | 1                   | 2          | 1      | 0                     |
| พ.ค.-64  | 12                | 3                   | 7          | 2      | 0                     |
| มิ.ย.-64 | 2                 | 0                   | 2          | 0      | 0                     |
| ก.ค.-64  | 3                 | 2                   | 1          | 0      | 0                     |
| ส.ค.-64  | 3                 | 1                   | 1          | 1      | 0                     |
| ก.ย.-64  | 0                 | 0                   | 0          | 0      | 0                     |
|          |                   |                     |            |        | 0                     |
| รวม      | 24                | 7                   | 13         | 4      | 0                     |

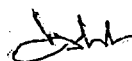
ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน 7 ครั้ง

ข้อร้องเรียนระบบบริการ จำนวน 13 ครั้ง

ข้อร้องเรียนอาคารสถานที่และอื่น ๆ จำนวน 4 ครั้ง

ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไม่มีข้อร้องเรียน



(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนเมษายน 2564

| ข้อร้องเรียน                                                                | หน่วยงาน                                                            | การดำเนินการแก้ไข                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.พฤติกรรมบริการ (1ราย)<br>- พูดไม่ดี ใช้คำพูดไม่เหมาะสม                    | - แพทย์ 1 ราย                                                       | - แจ้งทบทวนตามแนวทางของหน่วยงาน                                                                                                                          |
| 2.ระบบบริการ ( 2 ราย)<br>1.รอนาน 2 ราย                                      | - จุดนัด opd อายุรกรรม 1 ราย<br>- จุดซักประวัติ ไม่ระบุคลินิก 1 ราย | -อธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ผู้ป่วย<br>รับทราบ+เข้าใจ<br>-ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบ<br>เป็นระยะๆหากต้องรอนานเช่นรอผล<br>เลือด,รอตรวจพิเศษ ฯลฯ |
| 3.อื่นๆ ( 1 ราย)<br>- อากาศในหอผู้ป่วยศัลยกรรมร้อน<br>พัดลมไม่เพียงพอ 1 ราย | -หอผู้ป่วยศัลยกรรม                                                  | -หน่วยงานแจ้งซ่อมในกรณีพัดลมชำรุด<br>-จัดหาพัดลมสำรองเสริมให้ผู้รับบริการ<br>-ปชส.ให้ผู้รับบริการที่สะดวก สามารถนำ<br>พัดลมมาใช้เสริมได้                 |

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 4 ราย

ชื่นชม 1 ราย – พยาบาลหอผู้ป่วยศัลยกรรมพูดดี บริการดีมาก

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางเสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนพฤษภาคม 2564

| ข้อร้องเรียน                                                                                                                                                                                     | หน่วยงาน                                                                | การดำเนินการแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1.พฤติกรรมบริการ (3ราย)</p> <p>1 พุดไม่ดี 3ราย</p>                                                                                                                                            | <p>- องค์การแพทย์,ตึก ศัลยกรรม,ตึกปราณี (จุดละ1ราย)</p>                 | <p>-- หน่วยงานทบทวนการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการของหน่วยงาน โดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียง, ให้บริการด้วยความเต็มใจพร้อมทั้งให้คำแนะนำขั้นตอนบริการอย่างละเอียด</p> <p>- หน.งานแจ้งข้อมูล-ตักเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล</p> |
| <p>2.ระบบบริการ7ราย</p> <p>2.1 จนท.จุดนัดผู้ป่วยนอกลงรายการสั่งเจาะเลือดไม่ครบ1ราย</p> <p>2.2 ระบบจองคิวนัดฉีดวัคซีนโควิด19 ผ่านหมอพร้อมมีชื่อมาจองที่รพ.เกาะคาโดยที่เจ้าตัวไม่ได้แจ้ง 6 ราย</p> | <p>- ห้องตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม</p> <p>- จุดรับนัดฉีดวัคซีนโควิด19</p> | <p>-ประชุมจนท.ทบทวนแนวทางการลงนัดตรวจlabให้ครบถ้วน+ประชาสัมพันธ์ผู้รับบริการจุดนัดเรื่องการรอนาน</p> <p>-ในเบื้องต้นให้ผู้รับแจ้งจุดซื้อไว้</p> <p>-แจ้งมิสเตอร์วัคซีนประสานทำการยกเลิกข้อมูลการจองให้แล้ว</p>                                      |
| <p>3.สิ่งแวดล้อม-อาคารสถานที่(2ราย)</p> <p>3.1 อากาศร้อน สถานที่ไม่เหมาะสม มีฝุ่น</p> <p>3.2 อากาศร้อน พัดลมไม่เพียงพอ</p>                                                                       | <p>-ห้องบริจาacleือด1ราย</p> <p>-ตึกปราณี1ราย</p>                       | <p>-ทำเรื่องขออนุมัติจัดซื้อพัดลมไอน้ำเพิ่ม</p> <p>- ดูแล5ส ในพื้นที่บริการ</p> <p>-หน่วยงานแจ้งซ่อมในกรณีพัดลมชำรุด</p> <p>-จัดหาพัดลมสำรองเสริมให้ผู้รับบริการ</p> <p>-ปชส.ให้ผู้รับบริการที่สะดวก สามารถนำพัดลมมาใช้เสริมได้</p>                 |

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 12 ราย

ขึ้นชม 1 ราย -ประทับใจบริการเจ้าหน้าที่ห้องรับบริจาคโลหิต 1 ราย

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวณีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนมิถุนายน 2564

| ข้อร้องเรียน                                                              | หน่วยงาน                                                         | การดำเนินการแก้ไข                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.พฤติกรรมบริการ (-ราย)<br>-                                              | -                                                                | -                                                                                                                                                                                             |
| 2.ระบบบริการ ( 2 ราย)<br>2.1 บริการล่าช้า1ราย<br>2.2 แพทย์มาตรวจช้า 1 ราย | - จุดออกใบนัดพ.นอกระบบ<br>- ห้องตรวจคัดกรอง<br>- ห้องตรวจคัดกรอง | -อธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ผู้ป่วย<br>รับทราบ+เข้าใจ<br>-ประสานงานITช่วยออกแบบระบบ พบ<br>ปัญหาความล่าช้าจากการใช้โปรแกรม<br>Antviewประกอบกับการใช้HOSXPใน<br>การลงข้อมูล+ออกใบนัดให้ผู้ป่วย |
| 3.อื่นๆ (- ราย)                                                           |                                                                  | -                                                                                                                                                                                             |

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 2 ราย

ขึ้นชม 2 ราย – 1 หอผู้ป่วยคัดกรองพยาบาลพุดคุยดี ห้องน้ำสะอาด(1ราย)

2 บริการดีเยี่ยม เอาใจใส่ผู้ป่วยดีมาก (ประชาสัมพันธ์ ,พญ.ณัฐณี,ทพ.รพีพัฒน์)

(ลงชื่อ)..........ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนกรกฎาคม 2564

| ข้อร้องเรียน                                                                                                 | หน่วยงาน                                 | การดำเนินการแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. <u>พฤติกรรมบริการ</u> (2 ราย)</p> <p>- พุดไม่ดี กิริยาไม่เหมาะสม (1 ราย)</p> <p>- พุดไม่ดี (1 ราย)</p> | <p>- ห้องฉีดยา</p> <p>- ดึกคล้ายกรรม</p> | <p>- หน่วยงานทบทวนเหตุการณ์และการให้บริการตามแนวทางพฤติกรรมบริการที่ดีของหน่วยงาน โดยให้ใช้คำพูดสุภาพ มีทางเสียง, ให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้วยกิริยาที่เหมาะสมพร้อมทั้งให้คำแนะนำขั้นตอนบริการอย่างละเอียด</p> <p>- ทน.งานแจ้งข้อมูล-ตกเตือนรายบุคคล, Monitorพฤติกรรมบริการรายบุคคล</p> |
| <p>2. <u>ระบบบริการ</u> (1 ราย)</p> <p>- บุคคลากรไม่เพียงพอ</p>                                              | <p>- ไม่ระบุดจุดบริการ</p>               | <p>- ประสานทีมพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p> <p>- หน่วยงานทบทวนอัตรากำลังตามความเหมาะสมของภาระงาน นำเสนอผู้บริหารประจำปีหรือรายงานความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารรับทราบ</p>                                                                                                                     |
| <p>3. <u>อื่นๆ</u> (- ราย)</p>                                                                               |                                          | -                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ชื่นชม 1 ราย - บริการดี พุดดี 1 ราย (ภาพรวม)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เดือนสิงหาคม 2564

| ข้อร้องเรียน                                                                                                                                  | หน่วยงาน                                                 | การดำเนินการแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1.พฤติกรรมบริการ (1ราย)</p> <p>-ไม่รับรู้การมาถึงของผู้รับบริการ</p> <p>-ใช้คำพูดไม่เหมาะสมต่อนิ</p> <p>ผู้รับบริการ (จดหมายร้องเรียน)</p> | <p>- OPD หู คอ จมูก</p>                                  | <p>- ประชุมทบทวนในหน่วยงาน พบว่า</p> <p>หน่วยงานให้บริการถูกต้องตามแนวทาง</p> <p>- ให้เพิ่มเติมเรื่องการรับรู้การมาถึงของผู้</p> <p>ให้บริการให้รวดเร็วขึ้น ,การใช้คำพูดที่</p> <p>เหมาะสม</p> <p>- เพิ่มเติมเรื่องการประเมินสภาพอารมณ์</p> <p>ของผู้รับบริการ หากพบว่าไม่อยู่ในภาวะ</p> <p>ปกติให้มีการส่งต่อข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น</p> <p>ให้ทีมรักษาพยาบาลทราบเพื่อลดความ</p> <p>ขัดแย้งกับผู้รับบริการและให้บริการให้</p> <p>สิ้นสุดด้วยความรวดเร็ว</p> |
| <p>2.ระบบบริการ ( 1 ราย)</p> <p>-ผู้รับบริการเสียชีวิตจากการได้รับเชื้อ</p> <p>โควิดขณะมารับการรักษาในรพ.</p> <p>(ร้องเรียนผ่านสสจ.ลำปาง)</p> | <p>- จุดคัดกรอง,IC,SAT,หอ</p> <p>ผู้ป่วยกักกัน-ปรานี</p> | <p>*ประชุมผู้เกี่ยวข้องทบทวน</p> <p>-แนวทางการประเมินและคัดกรองผู้ป่วย</p> <p>กลุ่มเสี่ยง / การสอบสวนโรค</p> <p>-การประเมินและดูแลผู้ป่วยติดเชื้อโควิด</p> <p>-การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยแก่ญาติ</p> <p>-ดำเนินการขอรับการชดเชย 41</p> <p>-ตอบกลับข้อร้องเรียนให้สสจ.ลำปาง</p>                                                                                                                                                                                 |
| <p>3.สิ่งแวดล้อม(1ราย)</p> <p>-รถที่ขับผ่านหน้ารพ.ขับด้วยความเร็ว</p> <p>เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในการขับขึ้น</p> <p>เข้า-ออกรพ.</p>        | <p>-ฝ่ายบริหารงานทั่วไป</p>                              | <p>- จัดให้มีรปภ.ประจำจุดประตูทางเข้ารพ.</p> <p>ดูแลระบบการจราจรในช่วงชั่วโมง</p> <p>เร่งด่วน</p> <p>-เสนอให้มีการติดป้ายลดความเร็วบริเวณ</p> <p>หน้ารพ.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

-รวมจำนวนข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน 3 ราย

ขึ้นชม1ราย -จนท.ตักตักกรรมดูแลผู้ป่วยดี,สถานที่สะอาด)

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นางสาวนีย์ พงษ์วานิช)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

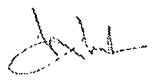
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>ชื่อหน่วยงาน : งานบริหาร กลุ่มงานบริหารทั่วไป</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔</p> <p>หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>รายงานสรุปผลการดำเนินเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ตัดยอด<br/>รายงาน ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ : -</p> |                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นางสาวเสาวนีย์ ปิงยอม)</p> <p>ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>                                                                                                                                                                           | <p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นายสิทธิกร สองคำชุม)</p> <p>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกาะคา</p> <p>วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้น<br/>เผยแพร่</p>  <p>(นายเนติพงษ์ ไชยสุรินทร์)</p> <p>นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                       |