



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกุมภวาปี โทร. ๓๔๐๒

ที่ อด ๐๐๓๓.๓๐๑/มธ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) และขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

ตามที่ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานส่งหลักฐานที่แสดงถึงการสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยต้องมีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และรายงานต่อผู้บังคับบัญชาจำนวน ๒ รอบการประเมิน คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน นั้น

งานกฎหมาย ขอรายงานผลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) รายละเอียดตามรายงานที่เสนอมาพร้อมนี้

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป จำนวน ๕๒ เรื่อง
๒. เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตนำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ดังกล่าวข้างต้น เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุมภวาปี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

เห็นควร

ลงชื่อ .....

(นายเชษฐพงษ์ พรหมนิवास)

นิติกรปฏิบัติการ

ลงชื่อ .....

(นายสนธยา ฉายาภักดี)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุญาต  ไม่อนุญาต  อื่นๆ .....

ลงชื่อ .....

(นายสุมน ตั้งสุนทรวิวัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน  
รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

โดย คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี

๑. สรุปสถิติเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลกุมภวาปีให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพมาตรฐานการรักษาพยาบาลและการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงครึ่งปีแรกของปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) โรงพยาบาลได้ดำเนินงานภายใต้คู่มือปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP) ที่มุ่งเน้นความโปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในพื้นที่ เน้นการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ โดยให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรับทราบปัญหา และเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา

ข้อมูลเชิงสถิติและสัดส่วนประเด็นร้องเรียน

จากการรวบรวมข้อมูลผ่านระบบทะเบียนจัดการเรื่องร้องเรียน เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มกราคม ๒๕๖๙ รายละเอียดดังนี้

- จำนวนการรับเรื่องเข้าสู่การจัดการรวม : ๕๒ เรื่อง
- ค่าเฉลี่ยจำนวนเรื่อง : ๑๓ เรื่องต่อเดือน
- สถิติรายเดือน

○ ตุลาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๒๗ เรื่อง  
แนวทางที่ ๑ : จำนวน ๒๐ เรื่อง (ID ๒๕ ๒๖ ๓๐ ๓๕ ๓๖ ๓๗ ๓๙ ๔๐ ๔๑ ๔๒ ๔๓ ๔๔ ๔๕ ๔๖ ๔๗ ๔๘ ๔๙ ๕๐ ๕๑ ๕๒)

แนวทางที่ ๑ (ชื่นชม) : จำนวน ๓ เรื่อง (ID ๓๑, ๓๔, ๓๘)

แนวทางที่ ๒ : จำนวน ๔ เรื่อง (ID ๒๗, ๒๘, ๓๒, ๓๓)

แนวทางที่ ๓ : จำนวน ๐ เรื่อง

○ พฤศจิกายน ๒๕๖๘ จำนวน ๔ เรื่อง

แนวทางที่ ๑ : จำนวน ๒ เรื่อง (ID ๕๓, ๕๕)

แนวทางที่ ๑ (ชื่นชม) : จำนวน ๐ เรื่อง

แนวทางที่ ๒ : จำนวน ๒ เรื่อง (ID ๕๔, ๕๖)

แนวทางที่ ๓ : จำนวน ๐ เรื่อง

○ ธันวาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๑๐ เรื่อง

แนวทางที่ ๑ : จำนวน ๗ เรื่อง (ID ๕๘ ๕๙ ๖๑ ๖๓ ๖๔ ๖๕ ๖๖)

แนวทางที่ ๑ (ชื่นชม) : จำนวน ๑ เรื่อง (ID ๖๒)

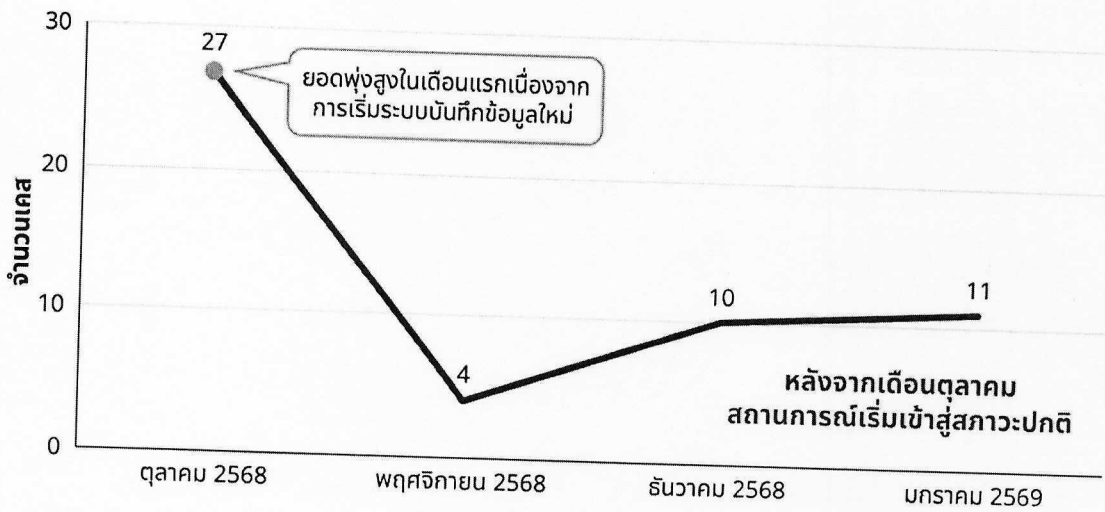
แนวทางที่ ๒ : จำนวน ๒ เรื่อง (ID ๕๗ ๖๐)

แนวทางที่ ๓ : จำนวน ๐ เรื่อง

- มกราคม ๒๕๖๙ จำนวน ๑๑ เรื่อง
  - แนวทางที่ ๑ : จำนวน ๕ เรื่อง (ID ๗๓ ๗๕ ๗๖ ๗๗ ๗๘)
  - แนวทางที่ ๑ (ชื่นชม) : จำนวน ๒ เรื่อง (ID ๔๗ ๔๙)
  - แนวทางที่ ๒ : จำนวน ๓ เรื่อง (ID ๖๗ ๖๙ ๗๐)
  - แนวทางที่ ๓ : จำนวน ๑ เรื่อง (ID ๖๘)

สาเหตุที่เรื่องร้องเรียนเดือนตุลาคมมีจำนวนมากเพราะเป็นเดือนแรกที่มีการบันทึกเข้าสู่ระบบ กระดานสรุปข้อมูล

## แนวโน้มรายเดือน: การเริ่มต้นระบบใหม่



### การคาดการณ์เชิงปริมาณ

- กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ : ๔-๖ เรื่อง
- มีนาคม ๒๕๖๙ : ๖-๑๐ เรื่อง เหตุผล: เนื่องจากเป็นช่วงปลายไตรมาส ๒ ของปีงบประมาณ และเข้าสู่หน้าร้อน ผู้ป่วยนอก (OPD) จะเพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้ความแออัดและระยะเวลารอคอยเพิ่มขึ้น

### ข้อมูลเชิงสถิติจำแนกตามแนวทางการจัดการ (๕๒ เรื่อง)

แนวทางที่ ๑	จำนวน ๔๐ เรื่อง	(๗๖.๙๒%)
แนวทางที่ ๒	จำนวน ๑๑ เรื่อง	(๒๑.๑๕%)
แนวทางที่ ๓	จำนวน ๑ เรื่อง	(๑.๙๓%)

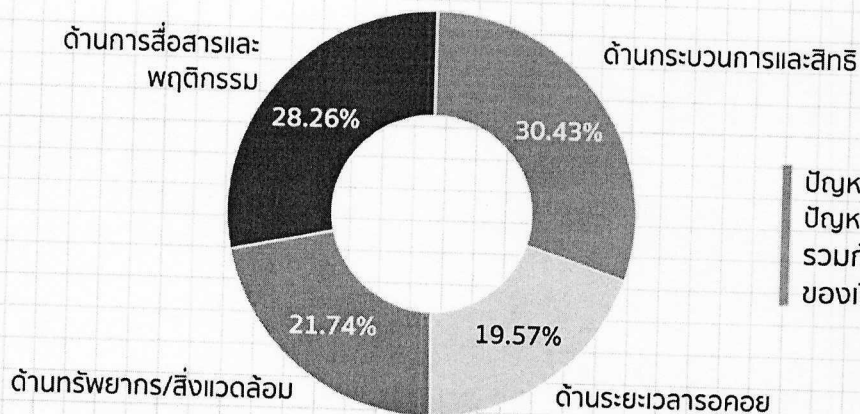
ตารางแสดงสัดส่วนเรื่องที่ดำเนินการทั้งหมด (๕๒ เรื่อง)

ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	สัดส่วน (%)	รายการ ID
เรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	๔๖	๘๘.๔๖%	๒๕ ๒๖ ๒๗ ๒๘ ๓๐ ๓๒ ๓๓ ๓๕ ๓๖ ๓๗ ๓๙ ๔๐ ๔๑ ๔๒ ๔๓ ๔๔ ๔๕ ๔๖ ๔๗ ๔๘ ๔๙ ๕๐ ๕๑ ๕๒ ๕๓ ๕๔ ๕๕ ๕๖ ๕๗ ๕๘ ๕๙ ๖๐ ๖๑ ๖๓ ๖๔ ๖๕ ๖๖ ๖๗ ๖๘ ๖๙ ๗๐ ๗๑ ๗๓ ๗๕ ๗๖ ๗๗
คำชื่นชม	๖	๑๑.๕๔%	๓๑ ๓๔ ๓๘ ๖๒ ๗๒ ๗๔
รวมทั้งสิ้น	๕๒	๑๐๐%	

ตารางแสดงสัดส่วนประเด็นสำคัญ เรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (๔๖ เรื่อง)

ประเด็นสำคัญ	สัดส่วน (%)	จำนวน (เรื่อง)	รายการ ID
๑. ด้านการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ	๒๘.๒๖%	๑๓	๒๘ ๓๐ ๓๒ ๓๖ ๔๑ ๔๒ ๔๗ ๕๐ ๕๒ ๕๗ ๖๓ ๖๙ ๗๑
๒. ด้านกระบวนการบริการและสิทธิการรักษา	๓๐.๔๓%	๑๔	๒๕ ๒๗ ๓๓ ๔๐ ๔๔ ๕๑ ๕๔ ๕๘ ๕๙ ๖๑ ๖๔ ๖๕ ๖๘ ๗๓
๓. ด้านระยะเวลาการคอย	๑๙.๕๗%	๙	๓๙ ๔๓ ๔๕ ๔๖ ๕๕ ๖๐ ๖๗ ๗๖ ๗๗
๔. ด้านทรัพยากร สภาพแวดล้อมและอื่นๆ	๒๑.๗๔%	๑๐	๒๖ ๓๕ ๓๗ ๔๘ ๔๙ ๕๓ ๕๖ ๖๖ ๗๐ ๗๕
รวม	๑๐๐%	๔๖	

การวินิจฉัย: สัดส่วนประเด็นร้องเรียน



ปัญหาเชิงระบบ (กระบวนการ) และ  
ปัญหาเชิงบุคลากร (พฤติกรรม)  
รวมกันสูงเกือบ 60%  
ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ตารางแสดงรายละเอียดคำชื่นชม (๖ เรื่อง)

ประเด็นสำคัญ	รายการ ID	รายละเอียด	หน่วยงาน
คำชื่นชม	๓๑	แพทย์ดูแลผู้ป่วยดีมาก	ห้องตรวจประกันสังคม
	๓๔	ขอบคุณเจ้าหน้าที่	ผู้ป่วยนอก
	๓๘	ผ่าตัดขา	ห้องผ่าตัด
	๖๒	ชื่นชมบริการ	ตึกศัลยกรรมชาย
	๗๒	ชื่นชมทันตแพทย์ หมอแก้ว	กลุ่มภารกิจด้านทันตกรรม
	๗๔	ชื่นชมเจ้าหน้าที่ แพทย์ห้องฉุกเฉิน	องค์กรแพทย์

ตารางแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนรายประเด็น (๔๖ เรื่อง)

ประเด็นสำคัญ (สัดส่วน %)	รายการ ID	รายละเอียด	หน่วยงาน
๑. ด้านการสื่อสารและพฤติกรรมบริการ (๒๘.๒๖%)	๑๓ เรื่อง		
	๒๘	รปภ หน้าอาคาร ๔ พุดไม่สุภาพ	งานรักษาความปลอดภัย Outsource
	๓๐	คำพูดและท่าที่ไม่สุภาพของลูกจ้าง	งานตรวจสอบสิทธิ
	๓๒	การให้บริการแย่	ตึกสูตินรีเวช
	๓๖	ร้องเรียนงานธุรการ	งานธุรการ
	๔๑	พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ห้องตรวจสูติ-นรีเวชกรรม	ห้องตรวจสูติ-นรีเวชกรรม
	๔๒	รปภ. ตึก ๒ หน้าลิฟท์ กิริยาแย่มาก	งานรักษาความปลอดภัย
	๔๗	ร้องเรียนพยาบาลตึกอายุรกรรมชาย	หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย
	๕๐	เจ้าหน้าที่พุดไม่ดี	ห้องตรวจผู้ป่วยนอก
	๕๒	ร้องเรียนผู้ลงนัด	งานผู้ป่วยนอก
	๕๗	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่	งานหอผู้ป่วยอายุรกรรม
	๖๓	การพุดจา น้ำเสียง สีหน้า การแนะนำขอใบรับรองแพทย์และอื่นๆ	OPD ศัลยกรรมกระดูกและข้อ

	๖๙	จนท.รพ.นำรูปผู้ร้องไปโพสต์เฟซบุ๊กโดยไม่เต็มใจ ทำให้เสียหาย	กลุ่มงานประกันสุขภาพ
	๗๑	ทันตแพทย์หน้าห้องทันตกรรมพูดจาไม่ดีตะคอกใส่คนไข้	กลุ่มภารกิจด้านทันตกรรม
<b>๒. ด้านกระบวนการบริการและสิทธิการรักษา (๓๓.๔๓%)</b>			
	๑๔	เรื่อง	
	๒๕	ให้ญาติกลับไปเอาทะเบียนบ้านตอน ๐๓.๐๐ น.	งานห้องบัตร
	๒๗	ให้ชำระ ๓๒๐	งานการเงิน
	๓๓	พ่อแม่ได้มาหาหมอแต่ออกใบรับรองแพทย์ให้	คลินิกใจรักษ์
	๔๐	แนะนำการเรียกคิว	ผู้ป่วยนอก
	๔๔	การคัดแยกผู้ป่วยคลินิกอายุรกรรม (เบาหวาน)	คลินิกอายุรกรรม (เบาหวาน)
	๕๑	ขอให้ญาติเฝ้าคนไข้เตียงละ ๑ คน	ตึกศัลยกรรมหญิง
	๕๔	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	กลุ่มงานประกันสุขภาพ
	๕๘	ข้อเสนอแนะคัดกรองผู้ป่วย	ผู้ป่วยนอก
	๕๙	การเรียกเก็บค่าบริการนอกเวลาราชการ	ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
	๖๑	การเรียกเก็บค่าบริการนอกเวลาราชการ	ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
	๖๔	การออกตรวจผู้ป่วยเบาหวานและหอบหืด	opd อาคาร ๑
	๖๕	แผนกคัดกรองผู้ป่วยควรมีตะกร้า	ประชาสัมพันธ์
	๖๘	ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกอาคาร ๓ จ่ายยาผิด	ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก อาคาร ๓
	๗๓	ร้องเรียนการเก็บค่าบริการนอกเวลา	ห้องฉุกเฉิน

๓. ด้านระยะเวลาการรอคอย (๑๙.๕๗%)	๙ เรื่อง	
	๓๙ รอรับยานาน	ห้องจ่ายยาผู้ป่วย นอก อาคาร ๑
	๔๓ การรูดบัตรแผนกฟอกไตเทียม	งานฟอกไตเทียม Outsource
	๔๕ จ่ายยารอนานมาก ๑ - ๒ ชม.	ห้องจ่ายยา ผู้ป่วย นอกอาคาร ๑
	๔๖ รอรับยานาน	ห้องจ่ายยาผู้ป่วย นอก อาคาร ๑
	๕๕ การให้บริการล่าช้า	งานผู้ป่วยนอก
	๖๐ ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ให้บริการ ๐๓.๑๒ น.	งานห้องบัตร
	๖๗ การรูดบัตรแผนกฟอกไตเทียม	งานฟอกไตเทียม Outsource
	๗๖ รอตรวจนาน มาเข้า ได้ตรวจเกือบบ่าย สาม หมอมาสาย ๑๐.๐๐ น.	องค์กรแพทย์
	๗๗ รอคิวทันตกรรมนาน	กลุ่มภารกิจด้านทัน ตกรรม
๔. ด้านทรัพยากร สภาพแวดล้อม และอื่นๆ (๒๑.๗๔%)	๑๐ เรื่อง	
	๒๖ เพลนอนไม่พอ แนะนำเพิ่มเวรเปล	งานเปล
	๓๕ นกร้องเสียงดัง	กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป
	๓๗ แก้วน้ำชำรุด	งานซ่อมบำรุง
	๔๘ ห้องน้ำไม่สะอาด	งานแม่บ้าน
	๔๙ นกร้องเสียงดัง	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
	๕๓ ไมโครโฟนประกาศไม่ชัด เสียงนกดัง	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
	๕๖ ตรวจสอบกระบวนการรับสมัคร พกส.	กลุ่มงานทรัพยากร บุคคล
	๖๖ แม่ค้าเดินขายของ ในโรงพยาบาล	กลุ่มงานบริหารทั่วไป
	๗๐ ขอให้จัดทำพื้นที่จอดรถสำหรับผู้พิการ	กลุ่มงานบริหารทั่วไป

	๗๕	เสนอแนะบริการ ๑.เวรเปลน้อย ๒.เรียกนัดไม่ได้ยิน ๓.ที่วัดความดันน้อย	ผู้ป่วยนอก NCD
รวมทั้งสิ้น	๔๖	เรื่อง	

การจำแนกเรื่องร้องเรียนตามหน่วยงาน

กลุ่มภารกิจ / หน่วยงานย่อย	การสื่อสาร	กระบวนการ	รอคอย	ทรัพยากร/อื่นๆ	รวม
<b>๑. ภารกิจอำนวยการ</b>	๑	๒	๐	๗	๑๐
- กลุ่มงานบริหารทั่วไป	๐	๐	๐	๖	๕
- กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล	๐	๐	๐	๑	๑
- กลุ่มงานการเงิน	๐	๑	๐	๐	๑
- งานธุรการ	๑	-	๐	๐	๑
- งานประชาสัมพันธ์	๐	๑	๐	๐	๑
- กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานและวิศวกรรมทางการแพทย์	๐	๐	๐	๑	๑
<b>๒. ภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ</b>	๐	๐	๐	๐	๐
<b>๓. ภารกิจด้านยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการและและพัฒนาทรัพยากรบุคคล</b>	๐	๐	๐	๐	๐
<b>๔. ภารกิจด้านบริการปฐมภูมิ</b>	๐	๐	๐	๐	๐
<b>๕. ภารกิจด้านบริการทุติยภูมิและตติยภูมิ</b>	๐	๑	๓	๐	๔
- กลุ่มงานเภสัชกรรม	๐	๑	๓	๐	๔
<b>๖. ภารกิจด้านการพยาบาล</b>	๗	๘	๑	๒	๑๘
- กลุ่มงานพยาบาลผู้ป่วยนอก (OPD) / คลินิก NCD	๔	๔	๑	๑	๑๐
- กลุ่มงานพยาบาลผู้ป่วยใน (Ward)	๓	๑	๐	๐	๔
- กลุ่มงานพยาบาลอุบัติเหตุและฉุกเฉิน (ER)	๐	๓	๐	๐	๓
- งานเวรเปล	๐	๐	๐	๑	๑
<b>๗. ภารกิจด้านผลิตบุคลากรทางการแพทย์</b>	๐	๐	๐	๐	๐
<b>๘. ภารกิจสุขภาพจิต</b>	๑	๑	๑	๐	๓
- งานห้องบัตร	๐	๑	๑	๐	๒
- ตรวจสอบสิทธิ	๑	๐	๐	๐	๑
<b>๙. ภารกิจด้านทันตกรรม</b>	๑	๐	๑	๐	๒
<b>๑๐. กลุ่มภารกิจด้านงานประกันสุขภาพ</b>	๑	๑	๐	๐	๒

<b>๑๑. องค์กรแพทย์</b>	๐	๑	๑	๐	๒
- แพทย์	๐	๐	๑	๐	๑
- คลินิกใจรักษ์	๐	๑	๐	๐	๑
<b>๑๒. Outsource / จ้างเหมาบริการ</b>	๒	๐	๒	๑	๕
- รพภ.	๒	๐	๐	๐	๒
- หน่วยไตเทียม	๐	๐	๒	๐	๒
- แม่บ้าน	๐	๐	๐	๑	๑
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๓</b>	<b>๑๔</b>	<b>๙</b>	<b>๑๐</b>	<b>๔๖</b>

สัดส่วนเรื่องร้องเรียนตามกลุ่มภารกิจ

อันดับ	กลุ่มภารกิจ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ (%)
๑	ภารกิจด้านการพยาบาล	๑๘	๓๙.๑๓%
๒	ภารกิจอำนวยการ	๑๐	๒๑.๗๔%
๓	Outsource / จ้างเหมาบริการ	๕	๑๐.๘๗%
๔	ภารกิจด้านบริการทุติยภูมิและตติยภูมิ	๔	๘.๗๐%
๕	ภารกิจสุขภาพจิตจิตัล	๓	๖.๕๒%
๖	ภารกิจด้านทันตกรรม	๒	๔.๓๕%
๗	กลุ่มภารกิจด้านงานประกันสุขภาพ	๒	๔.๓๕%
๘	องค์กรแพทย์	๒	๔.๓๕%
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๔๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐%</b>

การวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงพยากรณ์

- **เชิงพรรณนา:** ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ที่กลุ่มงานภารกิจด้านการพยาบาล โดยเฉพาะประเด็นด้านพฤติกรรมบริการสื่อสารที่มักเกิดขึ้นในบริเวณที่มีผู้รับบริการจำนวนมากและกระจุกตัว อย่างไรก็ตาม พบว่ามี “คำชื่นชม” ต่อแพทย์และพยาบาลในด้านการดูแลใส่ใจ ซึ่งสะท้อนถึงศักยภาพเฉพาะบุคคลที่สามารถนำไปเป็นแบบอย่างได้ ส่วนกลุ่มงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ไม่ได้เกิดจากพฤติกรรมบริการ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพ แต่พบเรื่องร้องเรียนเดียวซ้ำ ๆ คือ เรื่องการเรียกเก็บค่าบริการนอกเวลาราชการซึ่งต้องทำความเข้าใจผู้รับบริการให้ทราบแนวทางให้ชัดเจน ซึ่งจะสามารถลดจำนวนเรื่องร้องเรียนส่วนนี้ได้ทั้งหมด ข้อสังเกตหนึ่งพบว่า หน่วยให้บริการส่วนหน้าจะมีสิ่งหนึ่งที่เหมือนกันคือถูกร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ คาดการณ์ความเป็นไปได้ ๒ อย่าง คือ ๑.เจ้าหน้าที่ขาดทักษะการสื่อสาร หรือ ๒.ภาระงานอาจล้นจนส่งผลกระทบต่อสภาพทางจิตใจของเจ้าหน้าที่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

- **เชิงพยากรณ์:** เมื่อเข้าสู่หน้าร้อนเรื่องร้องเรียนกลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอกอาจเพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากอุณหภูมิที่สูงขึ้น ประกอบกับความแออัดและระยะเวลาารอคอย แต่ในระยะยาวคาดว่าจะในอีก ๖ เดือนข้างหน้า จำนวนเรื่องร้องเรียนจะลดลง หากมีการติดตามและสะท้อนเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องจะส่งผลให้
  - เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการมากขึ้น
  - มีการทบทวนระบบงานที่พบการร้องเรียนซ้ำ ๆ
  - มีการปรับปรุงเรื่องสภาพแวดล้อมภายในหน่วยบริการให้เหมาะสม

#### ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

- **ด้านการสื่อสาร** จัดอบรมหลักสูตร “Service Mind & Soft Skills” ให้กับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริการด้านหน้า
- **ด้านกระบวนการ** ปรับปรุงขั้นตอนการใช้สิทธิรักษาพยาบาลในกรณีฉุกเฉินนอกเวลา โดยยึดนโยบายใช้บัตรประชาชนใบเดียวเพื่อลดความยุ่งยากของญาติ
- **ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดลอม** พิจารณาจัดซื้อเปลนอนเพิ่มเติมและจัดตารางเวรเปลให้สอดคล้องกับปริมาณผู้ป่วยในช่วงเช้า และมีการแก้ไขปัญหาสภาพแวดล้อมเชิงรุกโดยการสำรวจและแก้ไขก่อนเกิดการร้องเรียน

## ๒. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

โรงพยาบาลกุมภวาปีมุ่งเน้นการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว โดยมีการจำแนกแนวทางการจัดการออกเป็น ๓ แนวทาง อ้างอิงตามระดับความรุนแรงและลักษณะของเรื่อง เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### สถิติระยะเวลาดำเนินการเฉลี่ยจำแนกตามแนวทาง

รายการวิเคราะห์	ค่าเฉลี่ยระยะเวลาดำเนินการ (วัน)
๑. ค่าเฉลี่ยของทุกเรื่อง	๑๘.๓๕ วัน
๒. ค่าเฉลี่ยจำแนกตามแนวทางการจัดการ	
- แนวทางที่ ๑ (แจ้งหน่วยงานดำเนินการ ไม่ต้องรายงานกลับ)	๑๘.๙๑ วัน
- แนวทางที่ ๒ (ต้องตรวจสอบ รายงานกลับให้ทราบ)	๑๘.๑๑ วัน
- แนวทางที่ ๓ (ประชุมกลุ่มใหญ่และรายงานกลับให้ทราบ)	ไม่มีข้อมูล

### สถิติระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จรายเรื่อง

ID	แนวทางการจัดการ	วันที่รับเรื่อง	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	ระยะเวลา (วัน)
๒๕	แนวทางที่ ๑	๖ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค. ๖๘	๒๖
๒๖	แนวทางที่ ๑	๖ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค. ๖๘	๒๖
๒๗	แนวทางที่ ๒	๗ ต.ค. ๖๘	๑๔ ต.ค. ๖๘	๘
๒๘	แนวทางที่ ๒	๘ ต.ค. ๖๘	๑๔ ต.ค. ๖๘	๗
๓๐	แนวทางที่ ๑	๘ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค. ๖๘	๒๔
๓๒	แนวทางที่ ๒	๑๔ ต.ค. ๖๘	๒๗ ต.ค. ๖๘	๑๔
๓๓	แนวทางที่ ๒	๑๕ ต.ค. ๖๘	๗ พ.ย. ๖๘	๓๔
๓๕	แนวทางที่ ๑	๑๖ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค. ๖๘	๒๔
๓๖	แนวทางที่ ๑	๑๖ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค. ๖๘	๒๔
๓๗	แนวทางที่ ๑	๑๖ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค. ๖๘	๒๔
๓๙	แนวทางที่ ๑	๑๖ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค. ๖๘	๒๔
๔๐	แนวทางที่ ๑	๑๖ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค. ๖๘	๒๔
๔๑	แนวทางที่ ๑	๑๖ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค. ๖๘	๒๔
๔๒	แนวทางที่ ๑	๑๖ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค. ๖๘	๒๔
๔๓	แนวทางที่ ๑	๑๖ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค. ๖๘	๒๔
๔๔	แนวทางที่ ๑	๑๖ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค. ๖๘	๒๔
๔๕	แนวทางที่ ๑	๑๖ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค. ๖๘	๒๔
๔๖	แนวทางที่ ๑	๑๖ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค. ๖๘	๒๔

ID	แนวทางการจัดการ	วันที่รับเรื่อง	วันที่ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ระยะเวลา (วัน)
๔๗	แนวทางที่ ๑	๑๖ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค.๖๘	๒๔
๔๘	แนวทางที่ ๑	๑๖ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค.๖๘	๒๔
๔๙	แนวทางที่ ๑	๒๐ ต.ค. ๖๘	๓๑ ต.ค.๖๘	๑๒
๕๐	แนวทางที่ ๑	๒๒ ต.ค. ๖๘	๔ พ.ย.๖๘	๑๔
๕๑	แนวทางที่ ๑	๒๗ ต.ค. ๖๘	๔ พ.ย.๖๘	๙
๕๒	แนวทางที่ ๑	๑๙ ต.ค. ๖๘	๑๓ พ.ย.๖๘	๒๖
๕๓	แนวทางที่ ๑	๔ พ.ย. ๖๘	๑๓ พ.ย.๖๘	๑๐
๕๔	แนวทางที่ ๒	๗ พ.ย. ๖๘	๑๗ พ.ย.๖๘	๑๓
๕๕	แนวทางที่ ๑	๑๒ พ.ย. ๖๘	๒๘ พ.ย.๖๘	๑๗
๕๖	แนวทางที่ ๒	๑๙ พ.ย. ๖๘	๑๒ ธ.ค.๖๘	๒๔
๕๗	แนวทางที่ ๒	๓ ธ.ค. ๖๘	๒๖ ธ.ค.๖๘	๒๔
๕๘	แนวทางที่ ๑	๓ ธ.ค. ๖๘	๑๙ ธ.ค.๖๘	๑๗
๕๙	แนวทางที่ ๑	๘ ธ.ค. ๖๘	๑๙ ธ.ค.๖๘	๑๒
๖๐	แนวทางที่ ๒	๘ ธ.ค. ๖๘	๒๖ ธ.ค.๖๘	๑๙
๖๑	แนวทางที่ ๑	๘ ธ.ค. ๖๘	๑๙ ธ.ค.๖๘	๕
๖๓	แนวทางที่ ๑	๘ ธ.ค. ๖๘	๑๙ ธ.ค.๖๘	๕
๖๔	แนวทางที่ ๑	๒๓ ธ.ค. ๖๘	๑๖ ม.ค.๖๙	๒๕
๖๕	แนวทางที่ ๑	๒๙ ธ.ค. ๖๘	๑๖ ม.ค.๖๙	๑๙
๖๖	แนวทางที่ ๑	๒๙ ธ.ค. ๖๘	๑๖ ม.ค.๖๙	๑๙
๖๗	แนวทางที่ ๒	๓ ม.ค. ๖๙	-	ระหว่างดำเนินการ
๖๘	*แนวทางที่ ๑ แก้ไขเป็น แนวทางที่ ๓	๕ ม.ค. ๖๙	-	ระหว่างดำเนินการ
๖๙	แนวทางที่ ๒	๙ ม.ค. ๖๙	-	ระหว่างดำเนินการ
๗๐	แนวทางที่ ๒	๑๒ ม.ค. ๖๙	๒๑ ม.ค.๖๙	๑๐
๗๑	แนวทางที่ ๑	๑๙ ม.ค. ๖๙	๔ ก.พ.๖๙	๑๗
๗๓	แนวทางที่ ๒ แก้ไขเป็น แนวทางที่ ๑	๑๙ ม.ค. ๖๙	๕ ก.พ.๖๙	๑๘
๗๕	แนวทางที่ ๑	๒๖ ม.ค. ๖๙	๔ ก.พ.๖๙	๑๐
๗๖	แนวทางที่ ๑	๒๖ ม.ค. ๖๙	๔ ก.พ.๖๙	๑๐
๗๗	แนวทางที่ ๑	๒๙ ม.ค. ๖๙	๕ ก.พ.๖๙	๘

## รายงานวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน พบว่าค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๑๘.๓๕ วัน อย่างไรก็ตาม เมื่อจำแนกตามแนวทางการจัดการ กลับพบสถิติที่น่าสนใจซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพและข้อจำกัดในกระบวนการทำงาน ดังนี้

### ๑. วิเคราะห์เปรียบเทียบตามแนวทางการจัดการ

แนวทางที่ ๑ (แจ้งหน่วยงานดำเนินการ ไม่ต้องรายงานกลับ) มีค่าเฉลี่ย ๑๘.๙๑ วัน ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม

แนวทางที่ ๒ (ต้องตรวจสอบ รายงานกลับ) มีค่าเฉลี่ย ๑๘.๑๑ วัน ซึ่งรวดเร็วกว่าแนวทางแรกเล็กน้อย

ข้อสังเกตเชิงวิเคราะห์ เป็นเรื่องที่น่าสนใจว่าแนวทางที่ ๒ ซึ่งมีขั้นตอน “การตรวจสอบและรายงานกลับ” ซึ่งจะมีขั้นตอนมากกว่า กลับใช้เวลาน้อยกว่าแนวทางที่ ๑ คาดการณ์ว่า การกำหนดเงื่อนไขให้ต้อง “รายงานกลับ” เป็นกลไกการติดตาม ที่กระตุ้นให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเร่งดำเนินการมากกว่ากรณีที่ไม่มีการติดตามผลอย่างเป็นรูปธรรม

### ๒. วิเคราะห์สาเหตุของความรวดเร็วและความล่าช้า

จากการตรวจสอบข้อมูลดิบที่มีช่วงเวลาตั้งแต่ ๕ วัน จนถึง ๓๔ วัน สามารถวิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

#### กลุ่มที่ดำเนินการรวดเร็วพิเศษ (๕ - ๙ วัน)

๐ สาเหตุ คาดการณ์ว่าเรื่องร้องเรียนเหล่านี้มีความซับซ้อนต่ำ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจการตัดสินใจของหน่วยงานเดียว หรือเป็นเรื่องที่มีข้อมูลข้อเท็จจริงมีความชัดเจนอยู่แล้ว ทำให้สามารถยุติเรื่องได้ทันทีโดยไม่ต้องรอการประสานงานข้ามหน่วยงาน

#### กลุ่มที่ดำเนินการล่าช้า (มากกว่า ๒๕ วัน)

๐ สาเหตุ คาดการณ์ว่าเกิดจากปัจจัยด้านการประสานงาน หรือเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายที่ต้องรอการตีความ นอกจากนี้ หากเป็นช่วงที่มีวันหยุดยาว (เช่น ช่วงเดือนธันวาคม - มกราคม ตามข้อมูลวันที่ระบุ) อาจส่งผลให้กระบวนการทางธุรการหยุดชะงัก

๐ แนวทางที่ ๓ (ประชุมกลุ่มใหญ่และรายงานกลับ) แม้ปัจจุบันจะยังไม่มีข้อมูลตัวเลขในส่วนนี้ แต่คาดการณ์ว่าระยะเวลาเฉลี่ยจะสูงกว่า ๒๐-๒๕ วัน เนื่องจากต้องมีระยะเวลาในการนัดหมายผู้เข้าประชุมที่มาจากหลายส่วนงาน และกระบวนการจัดทำรายงานการประชุมเพื่อเสนอผู้บริหารตามลำดับขั้น

### ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขและพัฒนา

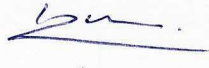
เพื่อให้ภาพรวมการดำเนินงานรวดเร็วขึ้นในทุกกลุ่มแนวทาง ๓ แนวทาง

#### • ลดระยะเวลาในกระบวนการจัดทำเอกสาร


๐ ปัญหา: แนวทางที่ ๑ มักล่าช้าเพราะรอเสนอ ผอ. พร้อมกันเป็นรอบ และรอทำหนังสือแจ้งเวียนเอกสารที่เป็นทางการจากประธานคณะกรรมการ ส่งผลให้เกิดการจัดทำเอกสาร ๒ รอบ ก่อนที่เอกสารจะถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๐ แนวทางแก้ไข: สำหรับเรื่องที่เป็นข้อเสนอแนะทั่วไปที่ไม่ซับซ้อน ให้ เสนอผู้อำนวยการและแจ้งเวียนให้หัวหน้ากลุ่มภารกิจทราบเพื่อแก้ไขทันที โดยไม่ต้องทำหนังสือแจ้งเวียนอย่างเป็นทางการจากประธานคณะกรรมการ


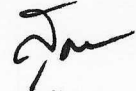
- เพิ่มระบบติดตามกระดานสรุปข้อมูล
  - ปัญหา: ปัจจุบันอาจต้องรอตรวจสอบสถานะจากไฟล์ตารางคำนวณหรือเอกสารทำให้เกิดการทำงานหลายขั้นตอนหลายระบบ อาจส่งผลให้เกิดความสับสนได้
  - แนวทางแก้ไข: พัฒนาระบบแจ้งเตือนระบบเดียว เมื่อเรื่องค้างเกิน ๑๔ วัน เพื่อให้เลขานุการคณะกรรมการฯ ติดตามความคืบหน้าจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เชิงรุก
- กำหนดมาตรฐานเวลาที่ชัดเจน
  - ปัญหา: ระยะเวลาดำเนินการไม่สอดคล้องกับความยากของแนวทางการแก้ไข
  - แนวทางแก้ไข: สำหรับเรื่องที่มีความซับซ้อนต่ำ (แนวทางที่ ๑) ต้องกำหนด SLA ชัดเจนไม่เกิน ๗-๑๐ วัน เพื่อลดค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเรื่องที่ต้องตรวจสอบหรือประชุมกลุ่มใหญ่ (แนวทางที่ ๒ และ ๓) ให้กำหนดระยะเวลาตามความยาก แต่ต้องไม่เกิน ๓๐ วัน

  
ผู้ทำรายงาน  
(นายเชษฐพงษ์ พรหมนิवास)  
กรรมการและเลขานุการฯ

  
ผู้ตรวจ  
(นางสาวกมลวรรณ สิริกมลรัช)  
ประธานกรรมการฯ

  
ผู้รับรอง  
(นายสุนัน ตั้งสุนทรวิวัฒน์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โรงพยาบาลกุมภวาปี  
ตามประกาศโรงพยาบาลกุมภวาปี  
เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะบนเว็บไซต์โรงพยาบาลกุมภวาปี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุมภวาปี	
ชื่อหน่วยงาน	: งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกุมภวาปี
วัน/เดือน/ปี	: ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๙
หัวข้อ	: ITA MOIT ๑๐ — สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	<p>๑. บันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และมีการขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p> <p>๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) รอบ ๖ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แนบตามข้อ ๑.) (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) ประกอบด้วย</p> <p>๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน</p> <p>๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p>
Link ภายนอก	: ไม่มี
หมายเหตุ	: ไม่มี
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
 (นายเชษฐพงษ์ พรหมนิवास) ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๑๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	 (นายสุมน ตั้งสุนทรวิวัฒน์) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุมภวาปี วันที่ ๑๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
 (นายเชษฐพงษ์ พรหมนิवास) ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๑๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	