



## บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลปทุมธานี
รับเลขที่ ๒๕๖๘
วันที่ ๑๑ มี.ค. ๒๕๖๘
เวลา ๑๖.๐๗ น.

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปทุมธานี ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โทร. ๐ ๒๕๕๘ ๘๗๒๕  
ที่ ปท ๐๐๓๓.๒๐๖/ ๙ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

ด้วย ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการที่  
โรงพยาบาลปทุมธานี ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทางการร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน  
โรงพยาบาลปทุมธานี การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ การร้องเรียนเป็นหนังสือหรือการร้องเรียนผ่านหน่วยงาน  
อื่น ๆ ซึ่งเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พบว่าส่วนมากจะเป็นในเรื่องของมาตรฐานการรักษา  
และการให้บริการ/วิธีปฏิบัติงาน แต่ในส่วนของกรร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบยังไม่ปรากฏว่ามี  
การแจ้งข้อร้องเรียนมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยฯ แต่อย่างใด

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่อง  
ร้องเรียนในรอบ ๕ เดือนที่ผ่านมา ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ เพื่อให้ทราบ  
ผลการดำเนินงานและข้อมูลเชิงสถิติซึ่งแสดงให้เห็นจำนวนเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ปัญหา/  
อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

กสิณ

(นายเกรียงไกร กำไพบุลย์)  
ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

ทราบ

Ninunt

(นายนิพนธ์ มุขดี)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

(นายชัยรัตน์ วงศ์วรพิทักษ์)  
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)  
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. สรุปผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี

ในรอบ ๕ เดือน (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน พบว่าเรื่องร้องเรียนที่พบส่วนมากจะถูกแจ้งมาในรูปแบบสแกน QR CODE ซึ่งเป็นการร้องเรียนในประเด็นของการสื่อสาร การแสดงออกไม่เหมาะสมเป็นหลัก เช่น การใช้คำพูดไม่เหมาะสม ไม่ให้คำอธิบายหรือให้คำแนะนำ ทำให้ดูเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ ข้อมูลปรากฏตามตาราง ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ประเด็นร้องเรียน								รวมแต่ละช่องทาง (จำนวนเรื่อง)
	มาตรฐาน การรักษา/ พยาบาล  (จำนวน)	ระบบการให้บริการ			พฤติกรรมบริการ		ขอความ เป็นธรรม  (จำนวน)	การกระทำที่ เป็นความผิด ต่อกฎหมาย  (จำนวน)	
		ความ ล่าช้า/ ซับซ้อน  (จำนวน)	สิ่งแวดล้อม และความ ปลอดภัย  (จำนวน)	การจัดสรร ทรัพยากรหรือ ระบบอำนวยความสะดวก สะดวกไม่เพียงพอ  (จำนวน)	การสื่อสาร/ การแสดงออก ไม่เหมาะสม  (จำนวน)	การให้ความ ช่วยเหลือ  (จำนวน)			
โทรศัพท์มายังศูนย์ร้องเรียน	-	๓	๒	-	๖	๒	-	-	๑๐
มาด้วยตนเองที่ศูนย์ร้องเรียน	๓	๒	๑	-	๒	-	-	-	๘
แจ้งเรื่องเป็นหนังสือมายังโรงพยาบาล	-	-	-	-	๑	-	-	-	๑
ร้องเรียนผ่านสสจ.	๘	๑	-	-	๑	-	-	-	๑
ร้องเรียนผ่านแพทย์สภา	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
ร้องเรียนผ่านสปสช.	๒	-	-	-	๑	๑	๓	-	๗
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องของรัฐบาล	-	-	-	-	-	-	-	-	๐
ร้องเรียนผ่านระบบ QR CODE ของ รพ.ปทุมธานี	๑	๒	-	-	๑	-	-	-	๔
ร้องเรียนผ่านสื่อหรือช่องทางอื่น ๆ	๑	-	-	-	๒	-	-	-	๓
<b>รวมแต่ละเรื่อง</b>	<b>๑๔</b>	<b>๖</b>	<b>๓</b>	<b>๐</b>	<b>๑๔</b>	<b>๓</b>	<b>๓</b>	<b>-</b>	<b>๔๓</b>
รวมทั้งสิ้น ๔๓ เรื่อง									

## วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลปทุมธานี จากการสอบถามเท็จจริงจากผู้ร้องเรียนพบว่าปัญหาส่วนมากจะเกิดจากเหตุผลหลัก ๆ ตามประเด็น ดังนี้

๑. ประเด็นร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา พบว่าส่วนมากจะเป็นกรณีที่ผู้ป่วยมาใช้บริการและได้รับผลกระทบต่อชีวิตร่างกาย เช่น กรณีเข้ารับบริการจากอุบัติเหตุจราจรภายหลังมีอาการขาบวมพบผ้าก๊อซติดอยู่ในแผล, กรณีแผลหลังคลอดเกิดการติดเชื้อ จึงต้องทำการเย็บใหม่รอบที่ ๒ หลังจากนั้นเกิดอุจจาระรั่วออกทางช่องคลอด เนื่องจากแผลฉีกถึงลำไส้ตรงส่วนปลาย เป็นต้น

๒. ประเด็นร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการ พบว่าจะเป็นเรื่องของสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย เช่น ความสะอาดของห้องน้ำ, ป้ายจราจรไม่ชัดเจน เป็นต้น

๓. ประเด็นร้องเรียนเรื่องความล่าช้า พบว่าเนื่องจากปริมาณผู้ป่วยในแต่ละวันที่เข้ามาใช้บริการมีเป็นจำนวนมาก จึงนำมาสู่ความล่าช้าในการให้บริการ

๔. ประเด็นร้องเรียนเรื่องการใช้วาจาไม่เหมาะสม พบว่าจะเป็นการร้องเรียนในเรื่องของการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ป่วยไม่ทราบขั้นตอนการขอรับบริการและนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจจนเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน หรือบางกรณีพบว่าเกิดจากพฤติกรรมการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคล ซึ่งในกรณีหลังนี้จะต้องดำเนินการว่ากล่าวตักเตือนตามขั้นตอนต่อไป

## แนวทางการแก้ไข

๑. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องมาตรฐานการรักษา จะมีการให้ความช่วยเหลือเยียวยาตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๔๑ เป็นหลักซึ่งการเยียวยาเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด และจัดประชุมทบทวนอุบัติการณ์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและป้องกันต่อไป

๒. เมื่อมีการร้องเรียนในเรื่องระบบการให้บริการ จะมีการประสานหัวหน้าหน่วยงานเร่งทำการแก้ไขในส่วนที่สามารถแก้ไขได้ เช่น เรื่องความสะอาดของห้องน้ำ ได้แก้ไขปัญหาเบื้องต้นโดยการให้เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด และตรวจเช็คความเรียบร้อยเป็นระยะ ๆ

๓. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องความล่าช้า ทางทีมศูนย์ร้องเรียนจะมีการชี้แจงและอธิบายถึงสาเหตุเพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ร้องต่อไป

๔. เมื่อมีการร้องเรียนเรื่องการใช้วาจาไม่เหมาะสม ประสานหัวหน้าของหน่วยงานหรือประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องโดยตรงเพื่อทำความเข้าใจด้านการให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ เพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนในประเด็นนี้อีก หรือบางกรณีหากสอบถามแล้วพบว่ามีการกระทำโดยตั้งใจใช้วาจาไม่เหมาะสมจริงกับผู้รับบริการจะมีการรายงานหัวหน้าหน่วยงานที่ผู้นั้นปฏิบัติงานอยู่ทำการตักเตือนเพื่อไม่ให้กระทำซ้ำอีก

๒. สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนทุกขั้วร้องเรียน โรงพยาบาลปทุมธานี  
ในรอบ ๕ เดือน (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘)

จากข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนทุกขั้วร้องเรียน ยังไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวมายังศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องร้องเรียนทุกขั้วร้องเรียน รายละเอียดปรากฏตามตาราง ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน	ประเด็นร้องเรียน					รวม (จำนวนเรื่อง)
	การจัดซื้อจัดจ้าง (จำนวนเรื่อง)	การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ (จำนวนเรื่อง)	การเรียกรับ สินบน (จำนวนเรื่อง)	การนำทรัพย์สิน ราชการไปใช้ส่วนตัว (จำนวนเรื่อง)	การปลอมแปลง เอกสารราชการ (จำนวนเรื่อง)	
ทางโทรศัพท์	๐	๐	๐	๐	๐	๐
บัตรสนเท่ห์	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ผู้ร้องมีหนังสือ ร้องเรียน	๐	๐	๐	๐	๐	๐
การร้องเรียนผ่าน หน่วยงานอื่น ๆ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๐ เรื่อง						



## บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลปทุมธานี
รับที่ ๒๕๖๘
วันที่ ๑ มี.ค. ๒๕๖๘
เวลา ๑๖.๓๗

ส่วนราชการ โรงพยาบาลปทุมธานี ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โทร. ๐ ๒๕๕๘ ๘๗๒๕

ที่ ปท ๐๐๓๓.๒๐๖/๖๐

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ลงเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

ด้วย ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน มีรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ได้แจ้งให้กับผู้ร้องทราบ รวมถึงได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและสถิติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในรอบ ๕ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ขึ้น เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานและข้อมูลเชิงสถิติซึ่งแสดงให้เห็นจำนวนเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน จึงขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมานี้ ผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลปทุมธานี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายเกรียงไกร ก้าไพบุลย์)

ประธานศูนย์ไกล่เกลี่ยรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

อนุมัติ

(นายนินนาท มุขิต)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปทุมธานี

(นายชัยรัตน์ วงศ์วรพิทักษ์)  
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)  
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์