



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลเขาค้อ

ที่ พช ๐๐๒๗.๓๐๗/๕๙๖

วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปี 2564 (รอบ 6 เดือนหลัง)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาค้อ

ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence- Base integrity and Transparency Assessment: EBIT การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี งบประมาณ 2563 ประเด็นการตอบข้อร้องเรียน EB11 กำหนดให้มีการรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งระบุปัญหาและอุปสรรคแนวทางแก้ไข นั้น

กลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์สารสนเทศทางการแพทย์ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลเขาค้อ ประจำปี งบประมาณ 2564 (รอบ 6 เดือนหลัง) โดยได้จำแนกเรื่องร้องเรียนเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. เรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยมีเรื่องร้องเรียน ทั้งสิ้น จำนวน 3 เรื่อง ดำเนินการแล้วจนได้ข้อยุติ 3 เรื่อง
2. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับที่ทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยในรอบปี 2563 (6 เดือนหลัง) ไม่พบการร้องเรียน

ทั้งนี้ไม่พบว่ามีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลเขาค้อ เพื่อเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบต่อไป

นางชุลีพร พงษ์ปรีชา

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

นายจিরพจน์ พิكن้อย

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาค้อ

สรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน  
โรงพยาบาลเขาค้อ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓- มีนาคม ๒๕๖๔)

๑.จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวน ๓	เรื่อง
๒.ประเภทเรื่องร้องเรียน		
๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป		
- บริการด้านการรักษา	จำนวน ๑	เรื่อง
- พฤติกรรมส่วนตัว	จำนวน ๒	เรื่อง
- การบริหารงานทั่วไป	จำนวน -	เรื่อง
- ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ	จำนวน -	เรื่อง
- การจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน -	เรื่อง
<b>รวม</b>	<b>จำนวน -</b>	<b>เรื่อง</b>
๒.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน-เรื่อง		
๓. ผลการดำเนินการแล้วเสร็จและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบหรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ		
๓.๑ แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ	จำนวน ๑	เรื่อง
๓.๒ รายงานหน่วยงานต้นเรื่องทราบ	จำนวน ๑	เรื่อง
๓.๓ ไม่สามารถรายงานได้ เนื่องจากเป็นบัตรสนเท่ห์	จำนวน ๑	เรื่อง
๔. ผลการลงโทษทางวินัย		
- ตัดเงินเดือน	จำนวน -	เรื่อง
- ว่ากล่าวตักเตือน	จำนวน -	เรื่อง
๕. แนวทางดำเนินการแก้ไขปัญหา/อุปสรรค		
- ประชุมทำความเข้าใจ เสริมสร้างให้ความรู้เกี่ยวกับวินัยและการดำเนินการทางวินัยที่ถูกต้อง		
- สร้างเครือข่ายนักกฎหมายในการให้ความรู้ด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องของทางราชการ		
- ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์สาเหตุ ปรับปรุงการดำเนินการ และวางแผนระบบการให้บริการ เพื่อพัฒนาต่อยอดต่อไป		
- จัดอบรมพฤติกรรมบริการให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน		

(นางชุลีพร พงษ์ปรีชา)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลเขาค้อ

ประจำปี งบประมาณ พ.ศ 2564 (ตุลาคม 2563- มีนาคม 2564)

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จจน ได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จที่จะ ได้ข้อยุติ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนทั่วไป				
1.การรักษาพยาบาลและบริการสาธารณสุข	1	1	1	1
2.พฤติกรรมบริการ	2	1	1	1
3. การบริหารงานบุคคล				
4. การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม				
4.1 กลิ่นเหม็น				
4.2 ฝุ่นละออง/เขม่าควัน				
4.3 น้ำเสีย				
4.4 เสียงดัง/รบกวน	0	0	0	0
4.5 ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล				
4.6 อื่นๆ	0	0	0	0
5. การคุ้มครองผู้บริโภค				
รวม	3	3	0	0
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ				
การทุจริตและประพฤติมิชอบ	0	0	0	0
รวม	0	0	0	0



( นางชุลีพร พงษ์ปรีชา )

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการ

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ทะเบียนเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาค้อ ปี 2564(รอบ ตุลาคม -มีนาคม 2564)

ลำดับที่	เลขที่รับเรื่อง ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้อง	ประเด็นการร้องเรียน	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
1	1/2564	ไม่ระบุชื่อ ( ร้องผ่าน 1111)	-ให้ปรับปรุงการบริการเนื่องจากผู้ร้อง มารับบริการในวันที่ 11 พฤศจิกายน 2563 ได้จะเสียดและนัดหมายให้มา ฟังผลในวันที่ 16 พฤศจิกายน 2563 เมื่อถึงวันดังกล่าวผู้ระบบบริการได้รับ การจะเสียดอีกครั้งแต่ไม่ระบุว่าเจาะ เพื่ออะไร ผู้ร้องเห็นว่าเป็นการ สิ้นเปลือง อีกทั้งต้องมารอตามลำดับ คิว	-ประชุมคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2564 ได้ข้อสรุปว่าในวันดังกล่าว ไม่มีเหตุการณ์ สอดคล้องสำหรับที่ผู้ร้องกล่าว จึงได้ทำบันทึกสรุปส่งไปยัง สำนักงานสาธารณสุขเขาค้อแล้ว เมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2564	ดำเนินการเสร็จ สิ้น
2	2/2564	น.ส. มานา แซ่ลี	- การบริการที่ไม่สุภาพ ใช้คำพูดไม่ดี , คุกคามเชิงและญาติ - วินิจฉัยผิดพลาด	ประชุมที่มีรับเรื่องร้องทุกข์แล้ว และทำหนังสือแจ้งไป ยังผู้ร้องแล้ว	รับเรื่อง 15 ก.พ.
3	3/2564	ผู้ช้ นาม : กาย การยอง (ร้องผ่าน FB ถึง รพ.เขาค้อ)	พฤติกรรมการบริการพูดจา ไม่ดี ไม่ยิ้ม แย้ม	นำหลักฐานการร้องเรียนเข้าประชุมทีมแล้ว และออก มาตรวจการให้บริการของ จนท. หากเกิดเหตุการณ์ที่ แผนกใดจะมีการดำเนินการสอบสวนและระบุโทษตามลำดับ	รับเรื่อง 15กพ. 64

ที่ พช ๐๐๓๒.๓๐๗/ ๘๓๖

## สำเนาฉบับ

โรงพยาบาลเขาค้อ  
๗๕ ม.๑ อำเภอเขาค้อ  
จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๒๗๐

๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน

เรียน คุณภัทรชณิดา แซ่สง

ตามที่โรงพยาบาลเขาค้อ ได้รับคำร้องเรียนของท่าน กรณีนางสาวมานา แซ่สง ได้เข้ารับไว้เป็นคนไข้ใน ที่โรงพยาบาลเขาค้อ เมื่อวันที่ ๘-๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ด้วยอุบัติเหตุจากรถมอเตอร์ไซด์ชนกับรถกระบะ คนไข้มาด้วยอาการไม่รู้สึกตัว มีแผลลอกตามร่างกาย โดยมีประเด็นข้อร้องเรียน คือ การบริการที่ไม่สุภาพ ใช้คำพูดไม่ดี ดูถูกคนไข้และญาติ และการ การวินิจฉัยผิดพลาด

ในการนี้ทีมรับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาค้อ ได้ประชุมผู้เกี่ยวข้องไปในวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ โดยมีนายแพทย์ธีรพจน์ พิภน้อย ผู้อำนวยการเป็นประธานการประชุม จากประวัติการรักษา ได้มีการเอ็กซเรย์ทรวงอกเพื่อดูการแตกหักของกระดูกซี่โครง เอ็กซเรย์กระดูกสันหลังส่วนเอว และมีการอัลตราซาวด์ช่องท้อง ผลไม่พบความผิดปกติ ต่อจากนั้นได้ส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลเพชรบูรณ์เพื่อเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์สมองผลไม่พบสิ่งผิดปกติ จึงส่งกลับมานอนรักษาโรงพยาบาลเขาค้อ ในประเด็นการวินิจฉัยผิดพลาดหรือไม่ครอบคลุม ผู้อำนวยการได้กำชับให้ทีมแพทย์และเจ้าหน้าที่ เพิ่มการเฝ้าระวังในการตรวจวินิจฉัยให้มากขึ้น เพื่อระวังภาวะแทรกซ้อนอื่น ๆ และอาจประสานเพิ่มเติมแพทย์เฉพาะทางกระดูกและข้อของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ เนื่องจากโรงพยาบาลเขาค้อไม่มีแพทย์เฉพาะทางด้านดังกล่าว

ส่วนเรื่องการบริการไม่สุภาพ ใช้คำพูดไม่ดี ได้แจ้งให้หัวหน้างานทุกงาน แจ้งไปยังผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน หากมีเหตุการณ์ที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการที่ไม่สุภาพ จะมีการสอบสวนพิจารณาโทษตามลำดับความรุนแรง ในการนี้โรงพยาบาลเขาค้อขอขอบคุณทุกคำร้องเรียน ถือเป็นโอกาสในการพัฒนา

โรงพยาบาลเขาค้อจึงขอเรียนแจ้งมาเพื่อโปรดทราบถึงผลการดำเนินงาน

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรพจน์ พิภน้อย)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาค้อ

โรงพยาบาลเขาค้อ

โทร ๐ ๕๖๗ ๒๘ ๐๗๕

รับ ๔  
ส่ง ๑๐๗๗  
วันที่ ๒๖/๒/๒๕๖๔

๕๖(๒)  
๓-๖

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน  
ของโรงพยาบาลเขาค้อ

เลขที่รับ.....  
วันที่ 1๐ ก.ย. ๖4

๑. ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ..... ผ.ด. ฐานา ไร่สีน้  
๒. เลขบัตรประจำตัวประชาชน..... 1679900491788  
๓. ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ 49/3 หมู่ที่ 1 ต.รอก/ชอย -  
ถนน..... แขวง/ตำบล เขาค้อ เขต/อำเภอ เขาค้อ  
จังหวัด เพชรบูรณ์ รหัสไปรษณีย์ ๖7๒70 โทรศัพท์  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ 09๕-3260943 โทรสาร

E-mail address.....  
สถานที่ติดต่อให้แจ้งผล  ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ  
บ้านเลขที่ 49/3  หมู่ที่ 1 เขต/อำเภอ เขาค้อ  
ถนน..... แขวง/ตำบล เขาค้อ เขต/อำเภอ เขาค้อ  
จังหวัด เพชรบูรณ์ รหัสไปรษณีย์ ๖7270 โทรศัพท์  
โทรศัพท์เคลื่อนที่..... โทรสาร.....  
E-mail address.....

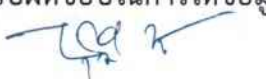
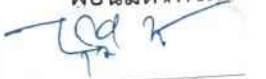

๔. รายละเอียดเป็น  ข้อร้องเรียน  ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ   
โดยสรุปดังนี้  
1. การบริการที่ไม่ดี ขาดงาน 9 ชั่วโมง ไม่ดี ออกคนไข้ไม่ทัน  
2. วินิจฉัยผิดพลาด

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ  
1. เชื้ออกรวินิจฉัยโรค  
2. การบริการ ดีขึ้น และ Mr. ไร่สีน้

ลงชื่อ จักรกิตติพงษ์ ผ่อง  
( สิริกรกิตติพงษ์ แซ่สง ) ผู้รับบริการ ( นายต้นใจ พันธ์ทวี )

ผู้รับเรื่อง..... ส.ก. พงษ์ทวี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
โรงพยาบาลเขาค้อ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลเขาค้อ

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลเขาค้อ</b>	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลเขาค้อ	
วัน/เดือน/ปี..... <sup>✓</sup> มีนาคม ๒๕๖๔.....	
หัวข้อ รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปี ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน รายงานร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน (เอกสารแนบ) รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปี ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน รายงานร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน	
หมายเหตุ .....	
<b>ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูล</b>  (นางสุลิพร พงษ์ปรีชา )	<b>ผู้อนุมัติรับรอง</b>  (นางสุลิพร พงษ์ปรีชา )
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
วันที่..... <sup>✓</sup> เดือน มีนาคม.....พ.ศ.๒๕๖๔	วันที่..... <sup>✓</sup> เดือน มีนาคม.....พ.ศ.๒๕๖๔.....
<b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b>  (..นายวรพล พรรัตน์ทอง...) ตำแหน่ง..นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ..... วันที่..... <sup>✓</sup> เดือน มีนาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๔.....	