



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลตราด โทร. ๐ ๓๙๕๑ ๓๕๕๕ ต่อ ๗๗๑

ที่ ตร ๐๐๓๓.๒๐๑.๖/๖๕

วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน
และขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตราด

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด
(ผ่าน) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน ตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดย MOIT 10 กำหนดให้หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลตราด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน ซึ่งเป็นข้อมูลจากศูนย์คุณภาพและงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โดยจำแนกเรื่องร้องเรียนเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๑ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้นจำนวน ๘๔ เรื่อง รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๘๔ เรื่อง รายละเอียดดังนี้

๒.๑.๑ พฤติกรรมบริการ แล้วเสร็จจำนวน ๓๖ เรื่อง

๒.๑.๒ ระบบการให้บริการ แล้วเสร็จจำนวน ๔๑ เรื่อง

๒.๑.๓ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แล้วเสร็จจำนวน ๗ เรื่อง

๒.๒ . คำชมเชย ๕๗ เรื่อง

๒.๓ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีเรื่องร้องเรียนต้องสงสัยว่าเจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง

สำหรับแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา ศูนย์คุณภาพและงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ดำเนินการ ดังนี้

๑. กำหนดคณะกรรมการและคณะทำงานรับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

๒. จัดโครงการอบรมกฎหมายและระเบียบราชการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ระเบียบวินัยของราชการ ปลุกฝังค่านิยมสุจริต และแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนรวมและส่วนตัวได้

ทั้งนี้ ขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตราดต่อไป

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

๗๖

ทราบ

(นายสุชาติ หันตนิรมัย)

(นางสาวปภาดา คำเกิดเจริญพานิช)

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลตราด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการ แล้วเสร็จ จนได้ข้อยุติ	ดำเนินการ ยังไม่แล้ว เสร็จที่จะได้ ข้อยุติ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
- พฤติกรรมการให้บริการ/การรักษาพยาบาล และการบริการสาธารณสุข	๓๖	๓๖	-	-
- ระบบการให้บริการทางการแพทย์	๔๑	๔๑	-	-
- การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๗	๗	-	-
รวม	๘๔	๘๔		
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ				
- การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑	๑	-	-
- การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-

ข้อมูลจาก ศูนย์คุณภาพและงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์คุณภาพ โรงพยาบาลตราด โทร ๔๓๐ ๕๐๐

ที่ ตร ๐๐๓๓.๒๒๗/๒๓

วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด

เนื่องด้วย ศูนย์คุณภาพ มีหน้าที่ในการรับเรื่องและตอบกลับ คำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ในโรงพยาบาลตราด

ในการนี้ ศูนย์คุณภาพ ขอส่งสรุปรายงานการรับเรื่องคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ – สิงหาคม ๒๕๖๘ คำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ จำนวน ๘๔ เรื่อง คำชมเชย จำนวน ๕๗ เรื่อง ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายธวัชชัย ไตรมิตรวิทยากุล)
รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาคุณภาพ

โรงพยาบาลตราด ปีงบประมาณ 2568 (ต.ค.67-สค.68)

[illegible]

โรงพยาบาลตราด ปีงบประมาณ 2568 (ต.ค.67-ส.ค.68)

ลำดับ	หน่วยงาน / ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน	ประเด็นคำร้องเรียน																														รวมทุกปี								
		ระบบงาน												พฤติกรรมบริการ										สถานที่สิ่งแวดล้อม																
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม	ทุกปี	
	ด้านยุทธศาสตร์																																							
8	กลุ่มงานยุทธศาสตร์ฯ																																					0	0	
	กลุ่มภารกิจด้านพัฒนาฯ																																							
9	กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล																																						0	0
10	งานเวชระเบียนผู้ป่วยใน																																						0	0
11	งานเวชระเบียนผู้ป่วยนอก																																						0	1
12	งานศูนย์ข้อมูล																																						0	0
13	งานห้องสมุด																																						0	0
14	งานโสตฯ																																						0	0
15	กลุ่มงานประกันสุขภาพ																																						0	0
	รวม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
	กลุ่มภารกิจด้านปฐมภูมิ																																							
16	กลุ่มงาน เวชกรรมสังคม																																						0	0
	- กลุ่มงานการพยาบาลชุมชน																																						0	0
	- งานควบคุมโรค																																						0	0
17	กลุ่มงานสุขภาพศึกษา																																						0	0
18	กลุ่มงานอาชีวเวชกรรม				1						1			1																									2	1
	รวม	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	
	กลุ่มภารกิจด้านสารสนเทศ																																							
19	- ศูนย์คอมพิวเตอร์																																						0	0
	- ห้องซ่อม																																						0	0
20	- ศูนย์ ADC																																						0	0
21	- ศูนย์บริการบันทึกข้อมูล																																						0	0
	รวม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

1

1.เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดไม่ดี 45/68

1.แพทย์ออกตรวจซ้ำ และโทรแจ้ง
เลื่อนนัดบ่อย 71/681.ข้อเสนอแนะควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ
จนท.น้อย คนไข้เยอะ ต้องรอนาน 26/681.ทำงานไปกินไปดูคนไข้ โยนใบจ่ายเงินให้
คนไข้ มองเหยียดคนไข้ 7/68

[illegible]

[illegible]

โรงพยาบาลตราด ปีงบประมาณ 2568 (ต.ค.67-ส.ค.68)

ลำดับ	หน่วยงาน / ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน	ประเด็นคำร้องเรียน																																รวมทุกปี					
		ระบบงาน												พฤติกรรมบริการ												สถานที่สิ่งแวดล้อม													
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ระบบ	พฤติกรรม
58	กลุ่มงานเภสัชกรรม						1																															3	1
59	กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ - ธนาคารเลือด																																					0	1
60	กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์																																					0	0
	รวม	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3
61	เก็บไว้ที่ศูนย์คุณภาพ (ไม่ระบุผู้ถูกร้องเรียน/หน่วยงาน)																																					0	0
	เก็บไว้ที่ศูนย์คุณภาพ ระบุหน่วยงาน																																					0	0
62	สหกรณ์ร้านค้า รพ.ตราด																																					0	0
63	คกก.รวมพลคนกินนมแม่																																					0	0
64	งานแพทย์แผนไทย																																					0	1
65	คกก.บ้านพัก																																					0	0
66	รพ.ตราด สาขาวัดไผ่ล้อม				1																																	1	0
67	ศูนย์อาหาร รพ.ตราด																																					0	0
	รวม	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
	สรุปถูกร้องเรียน (ครั้ง)	5	2	1	4	5	1	5	2	5	6	5	0	3	1	5	6	1	2	4	3	4	0	7	0	1	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	41	36

ซ้ำ 1 เรื่อง = 83

ซ้ำ หมายถึง ร้องเรียน 2 ที่

สรุปคำชม
ปีงบประมาณ 2568

ลำดับ	หน่วยงาน / ตำแหน่ง	เดือน												รวม
		ต.ค.67	พ.ย.67	ธ.ค.67	ม.ค.68	ก.พ.68	มี.ค.68	เม.ย.68	พ.ค.68	มิ.ย.68	ก.ค.68	ส.ค.68	ก.ย.68	
1	โรงพยาบาลตรด (ภาพรวม)	3		1								1		5
2	ธนาคารเลือด													0
3	กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ													
	ฝ่ายบริหารทั่วไป													0
	- ทูรกรทั่วไ													0
	- สารบรรณ													0
	- งานเลขานุการ													0
	- รักษาความปลอดภัย													0
	- ยานพาหนะ													0
	- บำบัดน้ำเสีย													0
	- ซักชอก													0
	- ไฟฟ้า													0
	- สนาม													0
	- ซ่อมบำรุง													0
	- กำจัดขยะ													0
	- ขยะติดเชื้อ													0
	- ประชาสัมพันธ์													0
	- โอเปอเรเตอร์													0
	- ศูนย์ทำความสะอาด													0
4	งานโสตฯ													0
5	ฝ่ายการเจ้าหน้าที่													0
6	งานการเงินและบัญชี													0
7	งานพัสดุ													0
	กลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ													
	กลุ่มงานยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์													
8	งานแผนงาน													0
9	งานเวชระเบียนผู้ป่วยใน													0
10	งานเวชระเบียนผู้ป่วยนอก													0
11	งานศูนย์ข้อมูล													0
12	งานห้องสมุด													0
13	ศูนย์ Admit													0
14	งานประกันสุขภาพ													0
	กลุ่มภารกิจด้านปฐมภูมิ													
15	เวชกรรมสังคม													2
16	สุขภาพ													5
17	อาชีพเวชกรรม	1												1
	กลุ่มภารกิจด้านสารสนเทศทางการแพทย์													
18	ศูนย์คอมพิวเตอร์													0
19	ศูนย์บริการบันทึกข้อมูล													0
20	องค์กรแพทย์													6

1.ชมภาพรวม บริการดี เอาใจใส่ 4/68
2.ดีทุกแผนก 5/68
3.มีเครื่องมือวินิจฉัยครบ ผ่าตัดส่องกล้องได้ คุณหมอ
พยาบาล เจ้าหน้าที่ดูแลดี 8/68

1.คุณภัทรพล สันวามงคล ให้คำแนะนำดีมาก
พูดจาดี 45/68
2.คุณภัทรพล สันวามงคล ใจดี อธิบายได้ดี
ดูแลดี 46/68
3.คุณภัทรพล สันวามงคล ให้ความรู้ความ
เข้าใจอย่างละเอียด ติดตามดูแลสม่ำเสมอ 47/68
4.คุณอภิธา ให้ความรู้ความเข้าใจอย่าง
ละเอียด ติดตามดูแลสม่ำเสมอ 48/68
5.คุณพัชรวิทย์ ดูแลให้คำแนะนำดีเยี่ยม
ติดตามให้กำลังใจได้ดี 49/68

1.(COC CENTER) พึงพอใจในการ
ให้คำปรึกษา 52/68
2.ขอคุณโครงการดีๆ Home ward
ที่มีคุณหมอและพยาบาลมาดูแล
คนไข้ดีเยี่ยมที่มีผลกดทับ และ
ช่วยทำแผล สอนทำแผลดูแลและให้
คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด 53/68

ชื่นชมพยาบาลผดุงครรภ์ ให้บริการดี
แนะนำการตรวจมะเร็งเต้านมดีมาก
13/68ประทับใจ

1.ชื่นชมหมอ โสโงรายละเอียด ใจดี
19/68

1.หมอเป็นกันเอง น่ารัก 27/68

1.นพ.พดพิพัฒน์และนพ.พงศ์ไพศาล ให้
คำปรึกษามาก 37/68

1.พญ.นาฏธรา ตรวจละเอียด พูดจาดี 33/68

1.นพ.กิตติชัย พูดจาไพเราะ ดูแลคนไข้ดี 43/68
2.ขอขอบคุณพ.กิตติชัยที่ช่วยรักษา 44/68

ปีงบประมาณ 2568

[illegible]

สรุปคำชม
ปีงบประมาณ 2568

ลำดับ	หน่วยงาน / ตำแหน่ง	เดือน												รวม
		ต.ค.67	พ.ย.67	ธ.ค.67	ม.ค.68	ก.พ.68	มี.ค.68	เม.ย.68	พ.ค.68	มิ.ย.68	ก.ค.68	ส.ค.68	ก.ย.68	
62	งานสังคมสงเคราะห์	1.ช่วยเหลือความเรียบร้อย ให้เข้ารับการบริการให้ทันเวลา 21/68 2.นำเสนอข้อมูลที่มีประโยชน์ 23/68 3.เป็นกันเอง นำเสนอข้อมูลที่มีประโยชน์ 24/68 4.พยาบาลผดุงครรภ์ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำดี												0
63	แพทย์แผนไทย													0
64	รพ.ตราด สาขาวัด ไร่ล้อม													0
65	สสอ.เมือง													0
66	เก็บไว้ที่ศูนย์คุณภาพ	1						1						2
67	(ไม่ระบุผู้ได้รับคำชม/หน่วยงาน)	ชมจนท.ศูนย์คุณภาพ การประสานงาน 2/68												0
68	อาชีพเวชกรรม + ตรวจสุขภาพ					4								4
69	หน่วยมะเร็ง									1				1
70	ร้านค้าสหกรณ์ รพ.ตราด													0
สรุปคำชมทั้งหมด (ครั้ง)		14	0	4	4	8	6	6	2	3	9	4	0	60