



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลขอนแก่น โทร.๑๒๕๒, ๓๗๓๘  
ที่ ขก๐๐๓๒.๑๒๘/๗๕

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปรายงานความก้าวหน้าข้อร้องเรียนในระบบบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน  
ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๑ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรียน กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล องค์กรแพทย์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานโภชนศาสตร์ กลุ่มงานรังสีวิทยา  
คณะกรรมการ ENV หน่วยงานซัพพอกและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ตามที่ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน ได้เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจาก  
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลขอนแก่น (IP voice) ตั้งแต่เดือน สิงหาคม  
๒๕๖๑ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ โดยสรุปเป็น ๕ ด้าน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน จึงขอส่งสรุปรายงานจากประเด็นข้อ  
ร้องเรียนระบบบริการผู้ป่วยในภาพรวม IP voice เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป (รายละเอียด  
ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการ

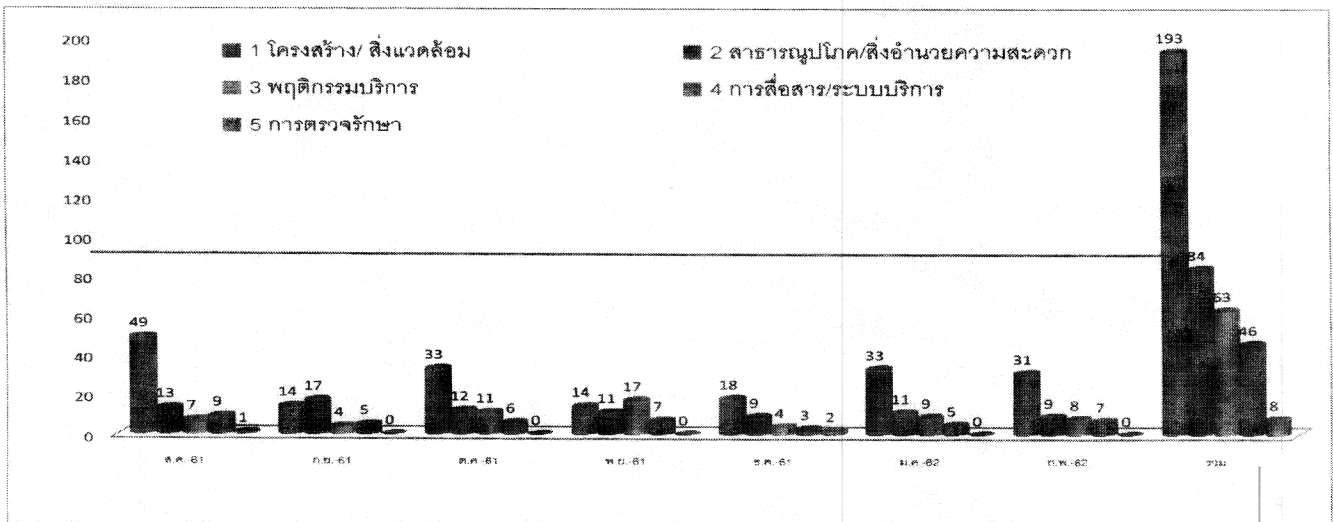
(นายชาญชัย จันทรรักษ์กุล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น

สรุปรายงานข้อร้องเรียนในระบบบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (IP Voice)  
ของปีงบประมาณ 2561 (สิงหาคม 2561 – กุมภาพันธ์ 2562 )

ตามที่ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน ได้รวบรวมและสรุปรายงานจากประเด็นข้อร้องเรียน ระบบบริการผู้ป่วยในภาพรวมแบบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (IP Voice พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รพ.ขอนแก่น ปี 2561 คิดเป็นร้อยละ 91.83 (เป้าหมายร้อยละ 90) ซึ่งเกินเกณฑ์เป้าหมาย และเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2560 (ร้อยละ 86.85)

และมีข้อร้องเรียนในระบบบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (IP Voice) 7 เดือน ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2561- กุมภาพันธ์ 2562 โดยสรุปเป็น 5 ด้าน ตามลำดับและรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	ประเด็น	ส.ค.61	ก.ย.61	ต.ค.61	พ.ย. 61	ธ.ค. 61	ม.ค. 62	ก.พ.62	รวม
1	โครงสร้าง/ สิ่งแวดล้อม	49	14	33	14	18	33	31	193
2	สาธารณูปโภค/สิ่งอำนวยความสะดวก	13	17	12	11	9	11	9	84
3	พฤติกรรมบริการ	7	4	11	17	4	9	8	63
4	การสื่อสาร/ระบบบริการ	9	5	6	7	3	5	7	46
5	การตรวจรักษา	1	0	0	0	2	0	0	8



รายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้าน	ประเด็นร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
1. โครงสร้าง/ สิ่งแวดล้อม  193 ครั้ง	1. ที่จอดรถ (ไม่เพียงพอ, อยู่ไกล, ฯลฯ) 2. สิ่งรบกวนจากสัตว์ต่างๆ (หนู / มด / ยุง / แมลง) 3. ห้องตรวจ/ ห้องพิเศษผู้ป่วย/ หอผู้ป่วย เล็ก คับแคบ 4. ห้องน้ำไม่สะอาด 5. ปรับปรุงอาคารสถานที่	- กลุ่มงานบริหาร ทั่วไป - คณะกรรมการ ENV

ด้าน	ประเด็นร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ																																																						
2. สาธารณูปโภค/ สิ่งอำนวยความสะดวก 84 ครั้ง	1. อุปกรณ์/เฟอร์นิเจอร์ (โซฟา/ เก้าอี้ /โต๊ะ/เตียง/ ตู้/ ฯลฯ) ชำรุด/ ไม่เพียงพอ 2. อาหารและเครื่องดื่มผู้ป่วยไม่อร่อย ควรมีคุณภาพสะอาดครบถ้วน และปริมาณเพียงพอ 3. เสื้อผ้าผู้ป่วยไม่สะอาด/ ไม่เพียงพอ 4. อาหารและเครื่องดื่มผู้ป่วยไม่อร่อย ควรมีคุณภาพสะอาดครบถ้วน และปริมาณเพียงพอ 5. อยากให้ติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัยและป้องกันขโมย	- กลุ่มงานบริหารทั่วไป - กลุ่มงานโภชนศาสตร์ - หน่วยงานซักฟอก - คณะกรรมการ ENV																																																						
3. พฤติกรรมบริการ 63 ครั้ง	มีพฤติกรรมบริการที่ลดลง เช่น พุดจาไม่เพราะ , หน้าบึ้งตึง, ดูผู้ป่วย, กิริยาไม่สุภาพ, มาสาย ฯลฯ ดังนี้ 1. พยาบาล 2. เหวเปลด 3. X-ray 4. เจ้าหน้าที่ 5. รปภ.	- กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล - กลุ่มงานบริหารทั่วไป - กลุ่มงานรังสีวิทยา																																																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>วิชาชีพ</th> <th>ส.ค.-61</th> <th>ก.ย.-61</th> <th>ต.ค.-61</th> <th>พ.ย.-61</th> <th>ธ.ค.-61</th> <th>ม.ค. 62</th> <th>ก.พ. 62</th> <th>รวม</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>พยาบาล</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>7</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>เวรเปลด</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>X-ray</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>เจ้าหน้าที่</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>รปภ.</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	วิชาชีพ	ส.ค.-61	ก.ย.-61	ต.ค.-61	พ.ย.-61	ธ.ค.-61	ม.ค. 62	ก.พ. 62	รวม	พยาบาล	2	1	3	7	0	1	3	17	เวรเปลด	2	2	1	1	3	2	4	15	X-ray	0	0	2	3	1	0	0	6	เจ้าหน้าที่	0	1	2	2	0	1	0	6	รปภ.	1	1	0	1	0	0	2	5	
วิชาชีพ	ส.ค.-61	ก.ย.-61	ต.ค.-61	พ.ย.-61	ธ.ค.-61	ม.ค. 62	ก.พ. 62	รวม																																																
พยาบาล	2	1	3	7	0	1	3	17																																																
เวรเปลด	2	2	1	1	3	2	4	15																																																
X-ray	0	0	2	3	1	0	0	6																																																
เจ้าหน้าที่	0	1	2	2	0	1	0	6																																																
รปภ.	1	1	0	1	0	0	2	5																																																
4 .การสื่อสาร/ ระบบบริการ 46 ครั้ง	1. เพิ่มบุคลากร แพทย์ พยาบาล และเวรเปลด 2. ให้คำแนะนำผู้ป่วยเกี่ยวกับโรค การรักษาและการปฏิบัติตัวและสื่อสารให้ชัดเจนเข้าใจง่าย 3. การพัฒนาด้านเทคโนโลยี มีเครื่องมือการรักษาที่ทันสมัย 4. ให้บริการรวดเร็วมากขึ้น 5. ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่ควรลัดคิวและไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ป่วย	- กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล - องค์กรแพทย์ - งานประชาสัมพันธ์																																																						
5. การตรวจรักษา 8 ครั้ง	1. ติดตามผลการตรวจรักษาคนไข้ คุยกับญาติให้คำแนะนำคนไข้อย่างใกล้ชิด 2. อยากให้แพทย์ให้คำแนะนำเรื่องการรักษาอย่างละเอียด ชัดเจน 3. แยกประเภทผู้ป่วยตามอาการ หนัก/ เบา/ ติดเชื้อ	- องค์กรแพทย์ - กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล																																																						

ข้อเสนอแนะจากการรับฟังเสียงสะท้อนต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (IP Voice):

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันทบทวนแบบประเมินที่ใช้อยู่ในปัจจุบันรวมทั้งศึกษาแบบประเมินขององค์กรอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม และนำประเด็นข้อร้องเรียนไปปรับปรุงระบบการให้บริการผู้ป่วยในตามข้อเสนอแนะ



(นางสาวกัจจรา เชื้อนโยธา)

หัวหน้างานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล  
ผู้สรุปรายงานความพึงพอใจ



(แพทย์หญิงวิภาพร คงศรียาตรา)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน  
ผู้ตรวจทาน

## สรุป

### การบริการของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี งบประมาณ 61 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561

#### เรื่องร้องเรียน รวมทั้งหมด 39 เรื่อง พบดังนี้

1. เรื่องพฤติกรรมกรรมการบริการ มี 29 เรื่อง
2. เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มี 10 เรื่อง
3. เกี่ยวกับการรักษา มี 0 เรื่อง
4. เกี่ยวกับสิทธิบัตร มี 0 เรื่อง (ข้อมูลอยู่กับสำนักงานประกันสุขภาพ)
5. เกี่ยวกับเรื่องอื่นๆ มี 0 เรื่อง

#### เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประสานงานและดำเนินการเสร็จสิ้น แบ่งการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้น ภายใน 1 วัน มีทั้งหมด 39 เรื่อง
2. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 7 วัน มีทั้งหมด 0 เรื่อง (การรักษา)
3. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 30 วัน มีทั้งหมด 0 เรื่อง
4. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นใช้เวลามากกว่า 30 วัน มีทั้งหมด 0 เรื่อง

#### ช่องทางที่ผู้ร้องเรียน มีดังนี้

- |                                  |        |
|----------------------------------|--------|
| 1. ร้องเรียนด้วยตนเอง            | 3 ราย  |
| 2. อื่นๆบันทึกข้อความ            | 9 ราย  |
| 3. ทางโทรศัพท์                   | 7 ราย  |
| 4. จดหมายเป็นลายลักษณ์อักษร      | 6 ราย  |
| 5. ทางเวปไซด์ สنج.ประกัน E-mail. | 2 ราย  |
| 6. E-mail. รพ.ขอนแก่น            | 2 ราย  |
| 7.. Face book                    | 10 ราย |

ผู้จัดรายงานสรุป นางปิยมาศ หยาง  
นักประชาสัมพันธ์  
วันที่ 30 กันยายน 2561

## สรุป

การบริการของศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียน ประจำปี งบประมาณ 62

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 28 มีนาคม 2562

เรื่องร้องเรียน รวมทั้งหมด 13 เรื่อง พบดังนี้

1. เรื่องพฤติกรรมกรรมการบริการ มี 6 เรื่อง
2. เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มี 7 เรื่อง
3. เกี่ยวกับการรักษา มี 0 เรื่อง
4. เกี่ยวกับสิทธิบัตร มี 0 เรื่อง (ข้อมูลอยู่กับสำนักงานประกันสุขภาพ)
5. เกี่ยวกับเรื่องอื่นๆ มี 0 เรื่อง

เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประสานงานและดำเนินการเสร็จสิ้น แบ่งการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้น ภายใน 1 วัน มีทั้งหมด 13 เรื่อง
2. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 7 วัน มีทั้งหมด 0 เรื่อง (การรักษา)
3. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 30 วัน มีทั้งหมด 0 เรื่อง
4. เรื่องที่ดำเนินการเสร็จสิ้นใช้เวลามากกว่า 30 วัน มีทั้งหมด 0 เรื่อง

ช่องทางที่ผู้ร้องเรียน มีดังนี้

- |                             |       |
|-----------------------------|-------|
| 1. ร้องเรียนด้วยตนเอง       | 1 ราย |
| 2. อื่นๆบันทึกข้อความ       | 6 ราย |
| 3. ทางโทรศัพท์              | 1 ราย |
| 4. จดหมายเป็นลายลักษณ์อักษร | 1 ราย |
| 5. ทางไลน์ รพ.ชก.           | 1 ราย |
| 6. E-mail. รพ.ขอนแก่น       | 1 ราย |
| 7.. Face book               | 2 ราย |

ผู้จัดรายงานสรุป นางปิยมาศ หยาง

นักประชาสัมพันธ์

วันที่ 28 มีนาคม 2562



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลขอนแก่น โทร.๑๒๕๒, ๓๗๓๘  
ที่ ขก๐๐๓๒.๑๒๘/๖๕

วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปรายงานความก้าวหน้าข้อร้องเรียนในระบบบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน  
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒

เรียน กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล องค์กรแพทย์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานโภชนศาสตร์ กลุ่มงานรังสีวิทยา  
คณะกรรมการ ENV หน่วยงานซัพพลายและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ตามที่ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน ได้เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจาก  
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลขอนแก่น (IP voice) ประจำเดือน มีนาคม  
๒๕๖๒ โดยสรุปเป็น ๕ ด้าน และบุคคลที่ประทับใจ นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน จึงขอส่งสรุปรายงานจากประเด็นข้อ  
ร้องเรียนระบบบริการผู้ป่วยในภาพรวม IP voice และบุคคลที่ประทับใจ เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการต่อไป (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการ

(นายชาญชัย จันทรรักษ์กุล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น

สรุปรายงานข้อร้องเรียนในระบบบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (IP Voice)  
ของปีงบประมาณ 2561 ( มีนาคม 2562 )

ตามที่ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน ได้รวบรวมและสรุปรายงานจากประเด็นข้อร้องเรียนระบบบริการผู้ป่วยในภาพรวมแบบตามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (IP Voice พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รพ.ขอนแก่น ปี 2561 คิดเป็นร้อยละ 91.83 (เป้าหมายร้อยละ 90) ซึ่งเกินเกณฑ์เป้าหมาย และเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2560 (ร้อยละ 86.85)

และมีข้อร้องเรียนในระบบบริการความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน (IP Voice) ประจำเดือน มีนาคม 2562 โดยสรุปเป็น 5 ด้าน ตามลำดับและรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	ประเด็น	ความถี่
1	โครงสร้าง/ สิ่งแวดล้อม	40
2	สาธารณูปโภค/สิ่งอำนวยความสะดวก	17
3	พฤติกรรมบริการ	11
4	การสื่อสาร/ระบบบริการ	11
5	การตรวจรักษา	1

รายละเอียดดังต่อไปนี้

ด้าน	ประเด็นร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
1. โครงสร้าง/ สิ่งแวดล้อม  40 ครั้ง	1. ห้องน้ำไม่สะอาด 2. ห้องตรวจ/ ห้องพิเศษผู้ป่วย/ หอผู้ป่วย เล็ก คับแคบ 3. ที่จอดรถ (ไม่เพียงพอ, อยู่ไกล, ฯลฯ) 4. สิ่งรบกวนจากสัตว์ต่างๆ (หนู / มด / ยุง / แมลง) 5. เสียงดังรบกวนจากสิ่งแวดล้อม (ประตู/หน้าต่าง/สิ่งก่อสร้าง/อื่นๆ)	- กลุ่มงานบริหารทั่วไป - คณะกรรมการ ENV
2. สาธารณูปโภค/ สิ่งอำนวยความสะดวก  17 ครั้ง	1. พัดลม/ เครื่องปรับอากาศ ไม่มี/ ชำรุด/ ไม่เพียงพอ 2. อุปกรณ์/เฟอร์นิเจอร์ (โซฟา/ เก้าอี้ /โต๊ะ/เตียง/ ตู้/ ฯลฯ) ชำรุด/ ไม่เพียงพอ 3. อุปกรณ์ไฟฟ้า (กาน้ำร้อน/ไมโครเวฟ/ตู้เย็น/ โทรทัศน์/ เครื่องทำน้ำอุ่น/ หลอดไฟ/ ฯลฯ) ไม่มี/ ชำรุด 4. อาหารและเครื่องดื่มผู้ป่วยไม่อร่อย ควรมีคุณภาพสะอาดครบถ้วน และปริมาณเพียงพอ 5. ขอให้มียาต้ม แก้วน้ำไว้บริการเพิ่มขึ้นให้เพียงพอและควรจะสะอาด	- กลุ่มงานบริหารทั่วไป - กลุ่มงานโภชนศาสตร์ - หน่วยงานซักฟอก - คณะกรรมการ ENV
3. พฤติกรรม บริการ  11 ครั้ง	มีพฤติกรรมบริการที่ลดลง เช่น พุดจาไม่เพราะ , หน้าบึ้งตึง, ดูผู้ป่วย, กิริยาไม่สุภาพ, มาสาย ดังนี้ 1. พยาบาล 2. เวรเปล 3. รปภ. 4. แพทย์ 5.เจ้าหน้าที่ 6. แม่บ้าน	- กลุ่มภารกิจด้านการ พยาบาล - กลุ่มงานบริหารทั่วไป - องค์กรแพทย์

วิชาชีพ	มี.ค. 62
พยาบาล	4
เวรเปล	2
รปภ.	2
แพทย์	1
เจ้าหน้าที่	1
แม่บ้าน	1



ด้าน	ประเด็นร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
4 .การสื่อสาร/ ระบบบริการ 11 ครั้ง	1. เพิ่มบุคลากร แพทย์ พยาบาล และเวรเปล 2. ให้บริการควรรวดเร็วมากขึ้น 3. การพัฒนาด้านเทคโนโลยี มีเครื่องมือการรักษาที่ทันสมัย 4. เวลาเรียกชื่อผู้ป่วยควรแจ้งคิวด้วยและเรียกเสียงดังเพื่อให้ผู้ป่วยได้ยิน	- กลุ่มภารกิจด้านการ พยาบาล - องค์กรแพทย์ - งานประชาสัมพันธ์
5. การตรวจ รักษา 1 ครั้ง	1. อยากให้แพทย์ให้คำแนะนำเรื่องการรักษาอย่างละเอียด ชัดเจน	- องค์กรแพทย์

ข้อชื่นชม บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส น่ารัก เอาใจใส่เป็นอย่างดี พุดเพราะ

- แพทย์ แพทย์ผ่าตัด พยาบาล และเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลขอนแก่น ทุกท่าน

ชื่อ-สกุล	หอผู้ป่วยที่รักษา
นพ.ธนิต พุเจริญ	กระดูกและข้อชาย
นพ.สุทธิเทพ ดวงศร	อายุรกรรมโรคหัวใจ
นพ.ชินวัฒน์ ศรีนิล	พิเศษ 120 เดียง ชั้น 5
พญ.ชสยา มงคลชัยถาวร	พิเศษสิรินธร
นพ.นคร ทิพย์สุนทรศักดิ์	
คุณอรุณี อรุณวัฒน์ชัย	Burn Unit
นพ.वलันต์ เจริญสินทรัพย์	พิเศษรังสีรักษา ชั้น 5
พย.รักฝัน สวัสดิทาณิษฐ์	พิเศษสงฆ์
นพ.รัตนศักดิ์ ตั้งเทอดชนะกิจ	พิเศษ 114 ชั้น 4
นพ.สุรเดช แสนบัว	พิเศษรังสีรักษา ชั้น 4
นพ.เลื่องยศ ทองเที่ยง	
พญ.เพียงเพ็ญ จงไพรัตน์	
คุณวรใจ สมิน้อย	พิเศษสงฆ์ 3
นส.มีนา ลุนทอง	พิเศษสิรินธร



(นางสาวกัจจิรา เชื้อนโยธา)

หัวหน้างานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล  
ผู้สรุปรายงานความพึงพอใจ



(แพทย์หญิงวิภาพร คงศรียาตรา)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน  
ผู้ตรวจทาน





โรงพยาบาลขอนแก่น
เลขรับ..... 23973
วันที่ 29 มี.ค. 2562
เวลา..... 14:10 16.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานกฎหมาย กลุ่มงานบริการทั่วไป โรงพยาบาลขอนแก่น โทร.๓๖๓๒

ที่ ขก ๐๐๓๒.๖๖.๖/๓๖

วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น

ตามที่ สำนักงานกฎหมาย กลุ่มงานบริการทั่วไป โรงพยาบาลขอนแก่น ได้รวบรวมและสรุป รายงานจากข้อร้องเรียน โรงพยาบาลขอนแก่น ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ระหว่างวันที่๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๒ นั้น

ในการนี้ สำนักงานกฎหมาย กลุ่มงานบริการทั่วไป จึงขอรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลขอนแก่น และขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมา พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวนุสรา เตียวสินเธาว์)

นิติกร

เรียน ผู้อำนวยการ,

- เพื่อโปรดพิจารณาหนังสือ

ที่เผยแพร่ข้อมูลการร้องเรียน

การจัดซื้อจัดจ้าง และทรทุจริต

และประพฤติมิชอบ บนเว็บไซต์ของ กก.

ซึ่งเป็นการดำเนินการตามแนวทาง ITA

(นางสาวนุสรา เตียวสินเธาว์)

หัวหน้ากลุ่มงานบริการทั่วไป

29 มี.ค. 2562

(นายชาอุชัย จันทรรชัยกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น

๒๒ เมย 2562

(นายนิชิต เสนอไสย)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

๒๐ มี.ค. ๒๕๖๒

รายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (ตุลาคม – มีนาคม 2562)

ของสำนักงานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลขอนแก่น

ลำดับที่	เรื่อง	วิเคราะห์สถานการณ์	แนวทางแก้ไข ปัญหา	ผลการดำเนินการ
	<p>การอุทธรณ์ผลการประกวดราคา เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ กรณีเห็นว่า โรงพยาบาลขอนแก่น มิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการกำหนดใน พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 กฎกระทรวง ระเบียบหรือ ประกาศที่ออกตามใน พระราชบัญญัตินี้ เป็นเหตุให้ผู้ อุทธรณ์ไม่ได้รับการประกาศผล เป็นผู้ชนะ หรือไม่ได้รับการ คัดเลือกเป็นคู่สัญญา ตามนัย มาตรา 114 รวม 2 เรื่อง ดังนี้</p> <p>1.1 การอุทธรณ์ผลการประกวด ราคาของคณะกรรมการ พิจารณาผลการประกวดราคา อิเล็กทรอนิกส์</p>	<p>- อุทธรณ์ ข้อกำหนด รายละเอียดคุณ ลักษณะเฉพาะ และเป็นผู้ เสนอราคาต่ำสุด</p> <p>- คณะกรรมการพิจารณา ผลการประกวดราคา อิเล็กทรอนิกส์ และ สำนักงานกฎหมาย ประชุมทบทวน ข้อเท็จจริงตามที่อยู่อุทธรณ์ ได้ยื่นอุทธรณ์มา</p> <p>- ผลการประชุมทบทวนฯ ไม่เห็นด้วยตามอุทธรณ์</p>	<p>- รายงานผล ความเห็นไม่เห็นด้วย กับอุทธรณ์ต่อ คณะกรรมการ พิจารณาอุทธรณ์และ ข้อร้องเรียน กรมบัญชีกลาง</p> <p>- คณะกรรมการ พิจารณาอุทธรณ์และ ข้อร้องเรียน กรมบัญชีกลาง ได้ พิจารณาคำอุทธรณ์ ของผู้อุทธรณ์แล้ว เห็นว่า อุทธรณ์ฟัง ไม่ขึ้น</p>	<p>ดำเนินการเสร็จสิ้น</p>

รายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียน  
นอกเหนือจากการร้องเรียนเกี่ยวกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม – มีนาคม ๒๕๖๒)

ของสำนักงานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลขอนแก่น

ลำดับ	เรื่อง	วิเคราะห์สถานการณ์	แนวทางแก้ไข ปัญหา	ผลการดำเนินการ
๑	ร้องเรียนพฤติกรรม บุคลากร	มีการกล่าวอ้างว่า เจ้าหน้าที่มีพฤติ กรรมการบริหารงานที่ไม่ เหมาะสม ปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบ ส่งผลเสียต่อ ขวัญกำลังใจ ผู้ได้บังคับบัญชา	หน่วยงานในการ ตรวจสอบการ บริหารจัดการ การเงิน การบริหาร เคร่งครัดในการ ควบคุมดูแล	ระหว่างสืบหา ข้อเท็จจริง
๒	ขอให้ย้ายเจ้าหน้าที่ออก จากหน่วยงานที่ตนเอง ควบคุม	มีการกล่าวอ้างว่า เจ้าหน้าที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ทำให้การดำเนินการ จัดจ้าง ไม่เป็นไปโดยชอบ ด้วยกฎหมาย และ มีการ กระทำที่ส่งผลประโยชน์ ทับซ้อน	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับงาน พัสดุควบคุม เจ้าหน้าที่ในการ ปฏิบัติตาม กฎหมาย	ระหว่างสืบหา ข้อเท็จจริง
๓	ทรัพย์สินของทางราชการ อยู่ในความดูแลของ โรงพยาบาลขอนแก่นได้ สูญหายโดยไม่ทราบ สาเหตุ	มีการแจ้งว่าเครื่องพา เวอร์แอมป์ (Power Amp) ซึ่งเป็นทรัพย์สิน ของทางราชการ อยู่ใน ความดูแลของ โรงพยาบาลขอนแก่นได้ สูญหาย โดยเหตุเกิดที่ ห้องประชุม จันทวิมล	หน่วยงานบริหาร กำหนดมาตรการ รักษาความ ปลอดภัยของห้อง ประชุมและความ รับผิดชอบที่ เด็ดขาด	สรุปผลการ ตรวจสอบเสร็จสิ้น แล้ว
๔	ร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ กระทำการในหน้าที่โดยไม่ ชอบด้วยกฎหมายทำให้ เอกความเสียหายแก่ ประชาชน	มีการกล่าวอ้างว่า เจ้าหน้าที่ ประพฤติมิ ชอบต่อหน้าที่ราชการ โดยร่วมกันแย่งเอา กรรมสิทธิ์ในที่ดินของ เอกชนไป ขยายพื้นที่ โรงพยาบาลขอนแก่น	หน่วยงานในการ ตรวจสอบการ ดำเนินของฝ่าย บริหารต้องวางแผน ตรวจสอบการ บริหารงานให้ ชัดเจน	ระหว่างสืบหา ข้อเท็จจริง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น  
ตามประกาศโรงพยาบาลขอนแก่น  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

วัน/เดือน/ปี : ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๒

หัวข้อ : มาตรการ การจัดการเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน และสรุปรายงานเรื่องร้องเรียน

Link ภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ภักจิรา เชื้อนโยธา

(นางสาวภักจิรา เชื้อนโยธา)

ตำแหน่งหัวหน้างานส่งเสริมการ

พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๒

ผู้อนุมัติรับรอง (หัวหน้า)

วิภาพร คงศรียาตรา

(นางวิภาพร คงศรียาตรา

ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนา

คุณภาพบริการและมาตรฐาน

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๒

ผู้อนุมัติรับรอง (โรงพยาบาล)

พรชัย คำเพ็งใจ

(นายพรชัย คำเพ็งใจ)

คณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร

โรงพยาบาลขอนแก่น

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๒

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นฤดิเนตร ปิงวัง

(นายนฤดิเนตร ปิงวัง)

ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๒