



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลขอนแก่น
เลขรับ 26740
วันที่ 10 มี.ค. 2569
เวลา 13:50 น.

ส่วนราชการ กลุ่มงานนิติการ โรงพยาบาลขอนแก่น โทร. ๓๖๓๒, ๓๗๑๙

ที่ ขก ๐๐๓๓.๑๐๑.๙/ ๕๒

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๙

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

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น

ตามที่ สำนักงานควบคุมภายใน มีหนังสือ ขก ๐๐๓๓.๑๓๑/๑๗ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๙ โดยขอให้ กลุ่มงานนิติการ จัดทำเอกสารประเมิน ITA และจัดส่งเอกสารหลักฐานตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ส่งให้ผู้ตรวจประเมินผ่านระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MITAS) รอบ ๖ เดือน วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙ นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานนิติการ จึงขอรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลขอนแก่น รอบ ๖ เดือน ในช่วงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙ เพื่อส่งให้ผู้ตรวจประเมินต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบมอบหมายสำนักงานควบคุมภายในดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

(นางสาวจรียา เพิ่มพูนอนันต์)
นิติกร

นางสาวสุปรา เตียวสินเฮง
นิติกรชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

(นายวรกร เสนอนวัต)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
10 มี.ค. 2569

(นายธนสิทธิ์ ไพระพงษ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น
11 มี.ค. 2569

รายงานสรุปการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

กลุ่มงานนิติการ โรงพยาบาลขอนแก่น

ลำดับ ที่	เรื่อง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์สถานการณ์	แนวทางแก้ไขปัญหา
๑.	ร้องเรียนพฤติกรรมการข้าราชการพลเรือน สามัญกระทำความผิดวินัย กรณีปลอม ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาล และการผดุงครรภ์	อยู่ระหว่างดำเนินการ	สืบเนื่องจากกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาลตรวจสอบ ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพที่ผู้ถูกกล่าวหา นำส่ง เพื่อต่อใบอนุญาตฯ จึงพบความผิดปกติ จึงนำไปสู่การ ตรวจสอบเบื้องต้น ผู้ถูกกล่าวหาให้การยอมรับว่า ได้ดำเนินการปลอมใบอนุญาตประกอบวิชาชีพฯจริง เพื่อใช้ประกอบในการเลื่อนระดับชำนาญการ (ระดับ๖) ในปี ๒๕๖๘ เพื่อเลื่อนระดับชำนาญการ (ระดับ๗) ในปี ๒๕๖๑ และใช้ในการต่ออายุใบประกอบวิชาชีพฯ ที่จะหมดอายุในเดือนมีนาคม ๒๕๖๘	- ดำเนินการทางวินัย ตาม พระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ - ดำเนินการสืบข้อเท็จจริงความ รับผิดชอบและเมตตาของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความรับผิด ทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
๒.	ร้องเรียนพฤติกรรมการข้าราชการพลเรือน สามัญต่อทุจริต	อยู่ระหว่างดำเนินการ	สาเหตุมีผู้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลขอนแก่น ใช้จ่ายเงินในบัญชีธนาคารที่ไม่เป็นไปตามระเบียบ	- ดำเนินการสืบค้นข้อเท็จจริง และเอกสารหลักฐานประกอบ ตอบกลับ ป.ป.พ.
๓.	กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญมีผู้สมัคร กล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงมีมติชี้มูลความผิดทาง วินัย จึงเสนอตั้งคณะกรรมการวินัยไม่ร้ายแรง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน	ดำเนินการเสนอตั้งคณะกรรมการ แต่ทางผู้มีอำนาจแต่งตั้งมี ประเด็นสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และดำเนินการตอบแล้ว ล่าสุดมี ประเด็นสอบถามเพิ่มเติมอีก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น
ตามประกาศโรงพยาบาลขอนแก่น
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานนิติการ

วัน/เดือน/ปี : ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๙

หัวข้อ : เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

ผู้อนุมัติรับรอง

หน้า
จรรยา เพิ่มพูนอนันต์
(นางสาวจรรยา เพิ่มพูนอนันต์)

นุสรรา เตียวสินเฮาว์
(นุสรรา เตียวสินเฮาว์)

จุฑามาศ เกาต์ชาลี
(นางจุฑามาศ เกาต์ชาลี)

นิติกร
วันที่ ๑๑ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙

หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ
วันที่ ๑๑ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารทางราชการ
โรงพยาบาลขอนแก่น
วันที่ ๑๑ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นฤธิเนตร ปิงวัง

(นายนฤธิเนตร ปิงวัง)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๑ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙

ความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น

สรุปรายงานตามแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลขอนแก่น(IP Voice)

ปีงบประมาณ 2569 (ตุลาคม 2568 – มีนาคม 2569)

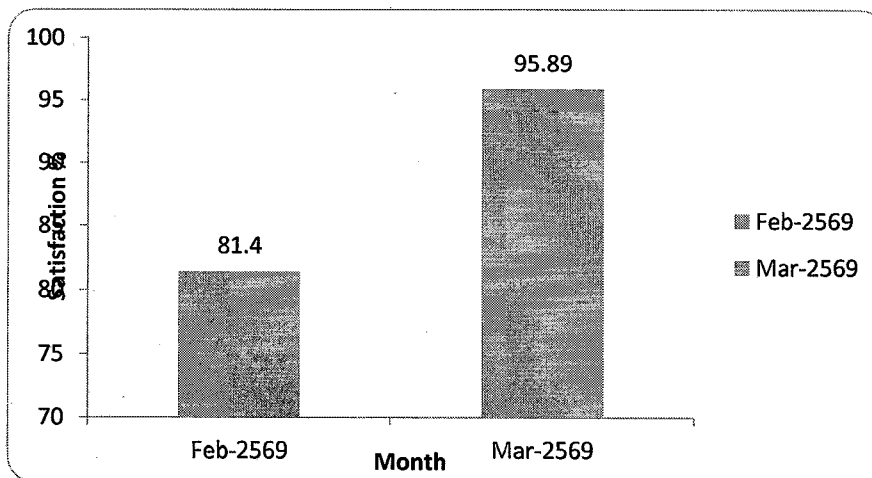
โรงพยาบาลขอนแก่นได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยในอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพบริการและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยในปีงบประมาณ 2569 ได้มีการพัฒนาระบบการประเมินจากรูปแบบกระดาษเป็นระบบออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และทำให้สามารถติดตามข้อมูลได้แบบ real-time

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ป่วยใน ปีงบประมาณ 2569 ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเดือนกุมภาพันธ์ จำนวน 390 คน และเพิ่มขึ้นในเดือนมีนาคม 2569 จำนวน 781 คน รวมเป็น 1,171 คน ระดับความพึงพอใจโดยรวม (คะแนนระดับ 4 และ 5) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 81.40 เป็นร้อยละ 95.89 โดยมีค่าความพึงพอใจเฉลี่ยรวมเท่ากับร้อยละ 88.65 ดังแสดงในตารางที่ 1 และแผนภูมิที่ 1 ซึ่งบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ สะท้อนถึงการพัฒนากระบวนการและการนำระบบประเมินออนไลน์มาใช้ ซึ่งช่วยให้สามารถติดตามข้อมูลได้แบบ real-time และนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น ปีงบประมาณ 2569

ช่วงเวลา	ร้อยละความพึงพอใจ (4+5)
ปีงบประมาณ 69	88.65
ก.พ.-69	81.40
มี.ค.-69	95.89

แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่นปีงบประมาณ 2569

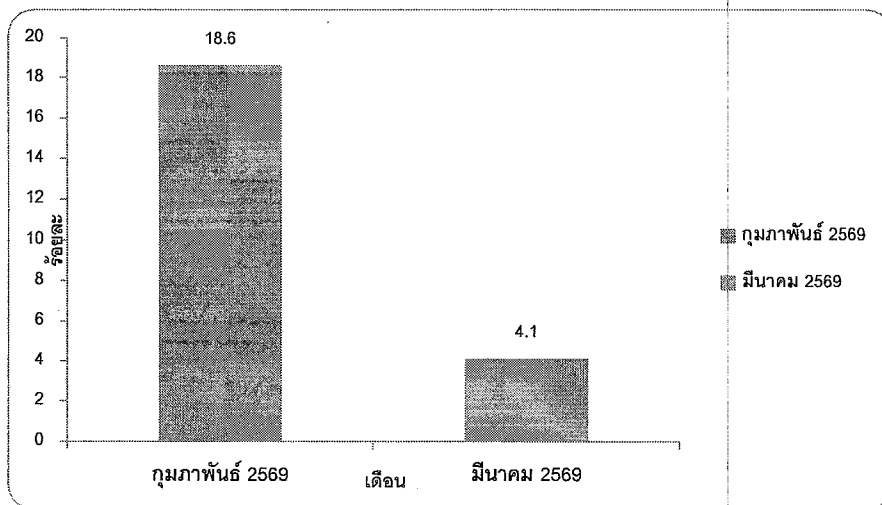


แบบประเมินที่ได้ออกแบบใหม่ได้ออกแบบให้มีการประเมินความไม่พึงพอใจด้วย เพื่อหาโอกาสพัฒนาในด้านต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการผู้ป่วย โดยการรายงานความไม่พึงพอใจเดือนกุมภาพันธ์ ร้อยละ 18.6 อาจเนื่องมาจากเป็นช่วงทดสอบการประเมินทำให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างยังไม่เพียงพอที่จะสรุปผลเป็นค่าเฉลี่ยภาพรวม ต่อมาในเดือนมีนาคม 2569 มีผู้ตอบแบบประเมินเพิ่มมากขึ้น พบว่าร้อยละความไม่พึงพอใจลดลงเป็นร้อยละ 4.1 ค่าเฉลี่ยร้อยละความไม่พึงพอใจยังสูง ร้อยละ 11.36 ดังตารางที่ 2 และแผนภูมิที่ 2 ทั้งนี้เนื่องจากการทดลองช่วงแรก ควรมีการประเมินผลในภาพรวมรายปีอีกครั้ง มีนำข้อที่ไม่พึงพอใจนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ตารางที่ 2 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่น ปีงบประมาณ 2569

ช่วงเวลา	ร้อยละความไม่พึงพอใจ
ปีงบประมาณ 69	11.36
ก.พ.-69	18.6
มี.ค.-69	4.1

แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลขอนแก่นปีงบประมาณ 2569



ประเด็นที่ได้รับการชื่นชม

ด้าน	จำนวน	ประเด็นชื่นชม	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการบริการของ พยาบาลและเจ้าหน้าที่	359	พยาบาลดูแลใกล้ชิด เอาใจใส่ ผู้ป่วยดี	พยาบาล/เจ้าหน้าที่อื่นๆ

		<p>พูดจาสุภาพ ให้กำลังใจผู้ป่วย และญาติ</p> <p>มาตรวจเยี่ยมสม่ำเสมอเมื่อมีอาการเปลี่ยนแปลง</p> <p>ให้คำแนะนำเรื่องการดูแลตนเองชัดเจน</p> <p>เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือรวดเร็วเมื่อ กดเรียก</p>	
การรักษา	17	<p>แพทย์อธิบายโรคและแนวทางการรักษาเข้าใจง่าย</p> <p>ให้ความมั่นใจในการรักษา</p> <p>ตรวจเยี่ยมผู้ป่วยสม่ำเสมอ</p> <p>เปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย</p> <p>วางแผนการรักษาชัดเจน</p>	แพทย์
สถานที่/สิ่งแวดล้อม	7	<p>ห้องพักสะอาด เป็นระเบียบ</p> <p>เตียงและอุปกรณ์ใช้งานสะดวก</p> <p>บรรยากาศสงบ เหมาะกับการพักฟื้น</p> <p>ห้องน้ำสะอาดเพียงพอ</p> <p>มีการทำความสะอาดสม่ำเสมอ</p>	<p>กลุ่มงานบริหารทั่วไป</p> <p>คณะกรรมการ ENV</p>
อาหาร	3	<p>อาหารเหมาะสมกับผู้ป่วย</p> <p>รสชาติอาหารดี รับประทานได้</p> <p>อาหารตรงเวลา</p> <p>มีความหลากหลายพอสมควร</p> <p>ปริมาณอาหารเหมาะสม</p>	กลุ่มงานโภชนศาสตร์
อื่นๆ	131	<p>ดีมาก</p> <p>ประทับใจ</p> <p>บริการดี</p>	<p>บุคลากรโรงพยาบาล</p> <p>ขอนแก่น</p>

ประเด็นข้อเสนอแนะ / โอกาสพัฒนา

หมวด	จำนวน	ประเด็นข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการสื่อสารและการให้ข้อมูล	58	<p>ต้องการให้แพทย์/พยาบาล อธิบายอาการและแนวทางรักษาให้ชัดเจนขึ้น</p> <p>ญาติผู้ป่วยต้องการข้อมูลความคืบหน้าในการรักษา</p> <p>การแจ้งแผนจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่องยังไม่ชัดเจน</p> <p>ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนในบางช่วงเวลา</p> <p>ต้องการช่องทางสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม</p>	แพทย์/พยาบาล/ เจ้าหน้าที่อื่นๆ
ด้านระยะเวลาการรอคอยและความรวดเร็ว	49	<p>รอผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ/เอกซเรย์นาน</p> <p>รอรับยา/รอเอกสารจำหน่ายใช้เวลานาน</p> <p>กีดเรียกเจ้าหน้าที่แล้วมาช้า</p> <p>การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยล่าช้า</p> <p>ขั้นตอนบางช่วงยังไม่ต่อเนื่อง</p>	<p>กลุ่มงานรังสีวิทยา</p> <p>กลุ่มงานเภสัชกรรม</p> <p>เวรเปล</p>
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาดสบาย	38	<p>เสียงรบกวนในหอผู้ป่วย</p> <p>ความแออัดของผู้ป่วยและญาติ</p> <p>อุณหภูมิห้องไม่เหมาะสม</p> <p>พื้นที่พักญาติไม่เพียงพอ</p> <p>ห้องน้ำ/อุปกรณ์บางส่วนควรปรับปรุง</p>	<p>กลุ่มงานบริหารทั่วไป</p> <p>กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล</p> <p>คณะกรรมการ ENV</p>
ด้านการดูแลและบุคลากร	27	<p>ต้องการให้เจ้าหน้าที่มาตรวจเยี่ยมบ่อยขึ้น</p> <p>เจ้าหน้าที่ดูยุ่งในบางช่วงเวลา</p> <p>การดูแลต่อเนื่องระหว่างเวรยังไม่สม่ำเสมอ</p> <p>ต้องการให้เพิ่มจำนวนบุคลากร</p>	<p>กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล</p>

		การตอบสนองต่อความต้องการ ผู้ป่วยบางครั้งล่าช้า	
ด้านอาหาร	19	รสชาติอาหารบางมื้อไม่ถูกปาก เมนูอาหารซ้ำ อาหารเย็นก่อนรับประทาน ปริมาณอาหารไม่เพียงพอใน บางมื้อ ต้องการอาหารเฉพาะโรคมาก ขึ้น	กลุ่มงานโภชนศาสตร์

นางสาวลักษณ กิณเรศ สรุปรายงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น
ตามประกาศโรงพยาบาลขอนแก่น
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๙

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

วัน/เดือน/ปี : ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙

หัวข้อ : เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
รอบ ๖ เดือน

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

ชื่อ.....

ชื่อ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล
เสาวลักษณ์กิมเรศ
(นางเสาวลักษณ์กิมเรศ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง
เสาวลักษณ์กิมเรศ
(นางเสาวลักษณ์กิมเรศ)
หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการ
และมาตรฐาน
วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง
ธนิดา เถาว์ชาลี
(นางธนิดา เถาว์ชาลี)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารทางราชการ
โรงพยาบาลขอนแก่น
วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙

Link.....

ชื่อ.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นฤธิเนตร ปิงวัง
(นายนฤธิเนตร ปิงวัง)
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙