

# MOIT. ๑๑

หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติ  
เรื่องร้องเรียน

## ๑. ไตรมาสที่ ๒

(ต.ค. ๖๔ – มี.ค. ๖๕)

๑.๒. บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการ  
ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ ปัญหา  
อุปสรรค แนวทางแก้ไข และอนุญาตนำเผยแพร่  
บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน



# บันทึกข้อความ

หน้าห้องผู้อำนวยการ รพ.สระแก้ว
เลขที่รับเพิ่ม 1295
วันที่รับเพิ่ม 14 มี.ค. 65

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (งานนิติการ) โทร. ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘

ที่ สก ๐๐๓๒.๒๐๑/๑๔๕ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

หน้าห้องรองบริหาร
4939
วันที่ 11 มี.ค. 65
เวลา 10.05 น.

## ๑. เรื่องเดิม

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ และคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวจ้างเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติชอบ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพ (เอกสารหมายเลข ๑)

## ๒. ข้อเท็จจริง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงปัจจุบัน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๘ เรื่อง (เอกสารหมายเลข ๒)

### ปัญหาและอุปสรรค

จากประเด็นเรื่องร้องเรียนมีปัญหา อุปสรรค ดังนี้

(๑) การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการรวมทั้งญาติผู้ป่วย ทั้งการแนะนำทางเอกสาร การวางแผนรักษา การแจ้งขั้นตอนที่กำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งอุปสรรคที่ทำให้เกิดปัญหานี้คือ จำนวนผู้มารับบริการที่มากทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาได้พูดคุยกับผู้รับบริการได้น้อยลง

(๒) ปัญหาโรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) ทำให้ภารกิจของโรงพยาบาลมีจำนวนมากขึ้น แต่มีอัตรากำลังบุคลากรเท่าเดิม ประกอบกับมาตรการการงดเยี่ยมไข้ ฝ้าไข้ของญาติทำให้บุคลากรต้องดำเนินการดูแลผู้ป่วยทุกกระบวนการอย่างใกล้ชิดมากกว่าเดิม ทำให้ประสบปัญหาในการดูแลที่ครอบคลุม เมื่อเกิดประเด็นดังกล่าวทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ช้ามากขึ้นจนอาจส่งผลกระทบต่อสภาพโรคที่เป็นอยู่ได้

(๓) การรักษาความปลอดภัยที่สอดส่องไม่ทั่วถึงเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเท่าเดิม กล้องวงจรปิดเท่าเดิม แต่โรงพยาบาลมีจุดอาคารเพิ่มมากขึ้น จึงดูแลได้ไม่ทั่วถึงในเวลาเดียวกัน

### แนวทางการแก้ไข

(๑) เพิ่มขั้นตอนการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการรวมทั้งญาติของผู้ป่วยให้ทราบถึงข้อมูล สิทธิหน้าที่ ค่าบริการพิเศษที่เพิ่มขึ้นก่อนการตัดสินใจใช้บริการ และกรณีการทำหัตถการที่มีความเสี่ยง เช่น การผ่าตัด การทำคลอด เป็นต้น แพทย์หรือตัวแทนแพทย์จะต้องทำความเข้าใจให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงกระบวนการ แนวทางการรักษา ความเสี่ยงอาการจะเกิดขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติมีโอกาสสอบถามตามที่เห็นสมควร

/ (๒) หน่วยงาน...

(๒) หน่วยงานทบทวนแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องกับบริบทที่เกิดขึ้นในสถานการณ์โรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) และสถานการณ์ที่โรงพยาบาลกำลังขยายตัวทางโครงสร้างอาคารสิ่งปลูกสร้าง ทบทวนประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อกำหนดขั้นตอนให้การปฏิบัติงานครอบคลุม ทัวถึง และรวดเร็วยิ่งขึ้น

### ๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ จากประเด็นการร้องเรียนที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงปัจจุบัน สามารถวิเคราะห์ได้ว่า เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นมักเกิดจากปัญหาพื้นฐานที่เกิดจาก

(๑) การใช้คำพูดการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เช่น การพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่น่าฟัง การพูดทำนองที่ไม่ให้เกียรติผู้ฟัง แสดงอำนาจนิยมของเจ้าหน้าที่เชื่อว่าตนอยู่ในสถานะเหนือกว่าต่อผู้อื่น หรือการไม่อธิบายใดๆ ให้ผู้รับบริการทราบในเรื่องที่เกี่ยวกับเขา เป็นต้น เพราะปัจจุบันผู้รับบริการมีความเชื่อว่า ตนคือผู้รับบริการไม่ใช่ผู้มาขอความช่วยเหลือ หน้าที่ของโรงพยาบาลคือต้องรักษาผู้ป่วยอันเป็นคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนที่พึงมี ฉะนั้นความคาดหวังของผู้รับบริการจึงมีเพิ่มมากขึ้น ทั้งความคาดหวังว่าอาการผู้ป่วยจะดีขึ้นด้วยความรู้ความสามารถของทีมแพทย์ พยาบาลและเครื่องมือ และยังคงคาดหวังที่จะได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ดังนั้นเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสาร ก็จะเป็นสาเหตุในการกระตุ้นอารมณ์ความรู้สึกลบมากที่สุดจึงทำให้ความผิดพลาดเล็กน้อยก็กลับกลายเป็นเรื่องราวที่ไม่อาจให้อภัยกันได้ อันนำไปสู่การร้องเรียนขึ้น

(๒) ปัญหาโรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) หรือการขยายตัวของโรงพยาบาลทำให้ภารกิจของโรงพยาบาลมีจำนวนมากขึ้นรวดเร็ว แต่มีอัตรากำลังบุคลากรเท่าเดิมส่งผลให้การปฏิบัติงานที่ครอบคลุมนั้นลดน้อยถอยลงไปด้วย ซึ่งโรงพยาบาลจำเป็นต้องมีแผนการบริหารบุคคลให้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมมากที่สุด

(๓) ช่องว่างระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นับเป็นอีกปัญหาเนื่องจากหากช่องว่างดังกล่าวเริ่มกว้างมากขึ้นจนเจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่เป็นผู้ที่เข้าถึงยากของบรรดาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้นิยมอำนาจนิยมเหนือผู้อื่น จะส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในวงของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะไม่กล้าที่จะรายงานโดยเชื่อว่าเรื่องนี้ไม่ใช่เรื่องใหญ่กลัวจะถูกตำหนิต่อว่า ประเด็นนี้ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์ไม่สามารถให้ความเห็นหรือพยากรณ์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้และไม่สามารถสั่งการ วางแผน เพื่อยับยั้งเหตุไว้ได้ทันก่อนเกิดปัญหาขึ้น

(๔) การปฏิบัติงานตามความเคยชิน หรือทำตามๆ กันมาโดยไม่เคยนำแนวทางปฏิบัติมาทบทวนแม้สถานการณ์ปัจจุบันจะเปลี่ยนแปลงก็ยังคงเลือกปฏิบัติงานด้วยความเคยชินเช่นเดิม ก็เป็นอีกสาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยความประมาทหรือมองไม่เห็นถึงประเด็นปัญหาที่แฝงอยู่ในแนวทางอันเกิดจากความเคยชินนั้นหรือประเด็นปัญหาเกิดขึ้นเพราะบริบททางปฏิบัติงานเริ่มเปลี่ยนแปลงไปจนแนวทางเดินๆ ไม่เหมาะสมแล้ว จนส่งผลทำให้หากเกิดประเด็นปัญหาที่เกิดจากจุดบอดของแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็จะใช้ความเคยชินจนไม่เห็นว่าเป็นปัญหา นำไปสู่การไม่เข้าไปแก้ไขปัญหาละเลยจนล่าช้าและอาจกระทบต่อสวัสดิภาพของผู้ป่วยได้จากปัญหาเล็กน้อยก็สามารถลุกลามเป็นปัญหาใหญ่ได้เพราะปัญหาไม่ได้ถูกแก้ไขหยุดยั้งไว้ให้ทันท่วงที

/จากการวิเคราะห์...

จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า โรงพยาบาลฯ สมควรที่จะมีแนวทางกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานตามระบบเป็นรูปแบบภาคบังคับในบางเรื่อง เช่น เรื่องการพูด สื่อสาร อธิบายให้กับผู้รับบริการ การอธิบายก่อนทำหัตถการหรือการให้เหตุผลในการรอ อย่างมีเหตุและผล งดการสื่อสารด้วยอารมณ์ลบกดขี่ ข่มเหง หรือพูดท่อนองกำปั้นทุบดิน รวมถึงให้บริการอย่างเป็นมิตรให้เกียรติผู้อื่นห่วงใยดูญาติของตนทั้งระหว่าง ผู้รับบริการกับผู้ให้บริการรวมถึงระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง และมีมาตรการลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ฝ่าฝืน กฎดังกล่าวด้วย ประกอบกับหน่วยงานสมควรกำหนดให้มีการทบทวนกระบวนการรักษาอย่างต่อเนื่อง วางแผนการบริหารบุคคลให้เหมาะสมโดยระดมความคิดเห็นกันระหว่างของเจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้นหรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วย ในรูปแบบประชาธิปไตยที่กล้าและพร้อมแสดงความคิดเห็นทั้งติติงและชื่นชมเพื่อหา แนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการให้บริการประชาชน

๓.๒ จึงเห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและการวิเคราะห์ เรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

#### ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบฟอร์มที่เสนอมาพร้อมนี้



(นายศักดิ์ชัย จาคิมาย)  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป



(นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล)  
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

๑๑ ส.ค. 2565

ทราบ/เห็นชอบ  
ลงนามแล้ว



(นายสุรสิทธิ์ จิตรพิทักษ์เลิศ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑๕ ส.ค. 2565

## รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	เรื่อง	ผู้ดำเนินการ	วันที่รับเรื่อง	วันที่ตอบสนอง	วันที่ดำเนินการ	วันที่รายงานผล	ผลการดำเนินการ
๑	<p>ราษฎรร้องเรียนขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการวัคซีนป้องกันโรค COVID - ๑๙ และขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากผู้ร้องได้ลงทะเบียนจองวัคซีนฯ ของโรงพยาบาล โดยจะได้รับวัคซีนยี่ห้อแอสตราเซนเนกา วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔ เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. เมื่อถึงกำหนดวันฉีดวัคซีนฯ ผู้ร้องเดินทางไปยังโรงพยาบาลฯ ถึงจุดให้บริการวัคซีนในเวลา ๑๓.๐๕ น. เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่รับฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกาแล้ว เนื่องจากช่วงเวลานี้เป็นช่วงเวลาการฉีดวัคซีนให้นักเรียน หากผู้ร้องต้องการฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ต้องรอ แต่เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งว่าให้รอถึงเวลาใดแจ้งเพียงว่าต้องรอให้มีประชาชนที่ฉีดวัคซีนยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ครบ ๑๑ คน ก่อน ซึ่งผู้ร้องไม่มีเวลารอคอยจึงเดินทางกลับและผู้ร้องแจ้งว่าพบเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่ไม่เต็มใจที่จะให้บริการ พุดจาเสียงดังมีน้ำเสียงไม่สุภาพ ทำให้ผู้ร้องไม่พอใจ และขอให้ปรับปรุงการให้บริการ</p>	งานนิติการ	วันที่รับเรื่อง ๒๖ พ.ย. ๖๔	วันที่ตอบสนอง ๓ ธ.ค.๖๔	วันที่ดำเนินการ วันที่รับเรื่อง ๓ ธ.ค.๖๔	วันที่รายงานผล รายงานผล ๙ ธ.ค.๖๔	<p>โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหลชาฯ ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเห็นว่า ผู้ร้องเดินทางไปรับวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ในช่วงเวลาที่โรงพยาบาลฯ ทำการฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกาให้ผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว และกำลังเตรียมการฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อไฟเซอร์ให้กับนักเรียน เจ้าหน้าที่จึงไม่สามารถฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกาให้ผู้ร้องได้ในพื้นที่ที่จนกว่าจะมีผู้มาขอรับวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ครบ ๑๑ คนก่อน เพื่อบริหารจัดการการวัคซีนฯ ซึ่งมีจำนวนจำกัดให้เกิดประโยชน์ของสาธารณสุขและภารกิจของโรงพยาบาลฯ มากที่สุด ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถให้คำตอบกับผู้ร้องได้ว่าจะมีผู้มาขอรับวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ครบ ๑๑ คนหรือไม่ เวลาใด หากมีผู้ขอรับวัคซีนฯ ไม่ถึง ๑๑ คน เจ้าหน้าที่จะทำการนัดหมายให้ผู้นั้นเดินทางมาในวันเวลาที่กำหนดฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ในครั้งต่อไป สำหรับกรณีที่ผู้ร้องเรียนว่า</p>

								<p>เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่ไม่เต็มใจที่จะให้บริการ พุดจาเสียงดังมีน้ำเสียงไม่สุภาพนั้น พิจารณาแล้ว เห็นว่าในช่วงสถานการณ์ดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่มีผู้มารับวัคซีนฯ เป็นจำนวนมากและมีการเปลี่ยนแปลงผู้มารับวัคซีนฯ จากบุคคลทั่วไปที่ฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา เป็นนักเรียนที่ฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อไฟเซอร์ ซึ่งนับว่าเป็นสถานการณ์ที่ต้องใช้เสียงที่ดังเพื่อสื่อสารและจัดลำดับผู้มารับวัคซีนฯ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย จึงเห็นว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการและไม่ได้มีเจตนากระทำการใดๆ ที่ไม่สุภาพต่อผู้ร้อง อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พอใจ โรงพยาบาลฯ ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย และจะนำข้อร้องเรียนนี้ไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>
๒	<p>บิดาของผู้ร้องได้เข้ารับการรักษาตัวที่โรงพยาบาลฯ แต่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ ดูแลรักษาไม่ดี ด้วยสาเหตุที่ว่า ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาด้วยการอาการหกล้มเลือดออกในสมองเป็นระยะเวลา ๒๔ วัน พบแผลตามตัว จึงเชื่อว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ ไม่ใส่ใจดูแลผู้ป่วย</p>	<p>สื่อสังคมออนไลน์</p>	<p>คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๒๐ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่ตอบสนอง ๒๑ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่ดำเนินการ ๒๔ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่รายงานผล ๒๗ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ได้ประชุมและเชิญผู้ร้องเข้าร่วมประชุมตกลงเรื่องการเยียวยาความเสียหายด้วยสรุปความได้ว่า ผู้ร้องและคณะกรรมการฯ ตกลงว่า โรงพยาบาลฯ จะดำเนินการจ่ายค่ารักษาพยาบาลส่วน</p>

										ที่เกินสิทธิสวัสดิการข้าราชการ และหากบิดาของผู้ร้องออกจากโรงพยาบาลและไปรักษาพยาบาลต่อที่บ้าน หากมีอาการที่สืบเนื่องมาจากอาการผลกดทับของไขสันหลังหรือกระดูกทับเส้นประสาทหรือมีอาการอื่น ๆ หรืออาจไปรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาล หรืออาจไปรับการรักษาที่ รพ.สต. แต่ต่อมาก็ได้ สำหรับเงินเยียวยาความเสียหาย โรงพยาบาลฯ มอบเงินเยียวยาความเสียหาย ผู้ร้องไม่ติดใจเอาความอีก จึงยุติเรื่อง
๓	เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทันตกรรมได้พบก๊อกรงจรปิดแอบถ่ายในห้องน้ำของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทันตกรรม	มาด้วยตนเอง	งานนิติการ	วันที่รับเรื่อง ๒๔ ธ.ค. ๖๔	วันที่ตอบสนอง ๒๔ ธ.ค. ๖๔	วันที่ดำเนินการ ๒๔ ธ.ค. ๖๔	วันที่รายงานผล ๕ ม.ค. ๖๕	เมื่อวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔ โรงพยาบาลฯ มีการประชุมทบทวนหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุกรณีบุคลากรได้รับภัยคุกคามหรือภัยทำร้ายทางกายจากบุคคลภายใน และดำเนินการแจ้งความดำเนินคดี		
๔	ผู้ร้องได้โพสต์ข้อมูลในกลุ่ม Facebook และร้องเรียนผ่านเพจโรงพยาบาลฯ สรุปความได้ว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วดูแลรักษาบิดาของผู้ร้องไม่ดี กระทำการรักษาด้วยความรุนแรงและจับมัดบิดาของผู้ร้องโดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้าและมีการใช้คำพูดไม่ตรงกับญาติ	สื่อสังคมออนไลน์	คณะกรรมการ ใกล้เคียง พิพาท	วันที่รับเรื่อง ๔ ม.ค. ๖๕	วันที่ตอบสนอง ๕ ม.ค. ๖๕	วันที่ดำเนินการ ๕ ม.ค. ๖๕	วันที่รายงานผล ๑๑ ม.ค. ๖๕	เมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการใกล้เคียงขอชี้แจงทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยสันติได้เชิญผู้ร้องมาร่วมประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ เมื่อวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการฯ ได้เดินทางไปเยี่ยมบิดาของผู้ร้องที่บ้านและมอบกระเช้าเยี่ยมไข้ญาติไม่ติดใจเอาความในประเด็น		

๕	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว มีหนังสือขอให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ชี้แจงข้อเท็จจริงและส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน การเบิกจ่ายเงินงบประมาณโครงการก่อสร้างอาคารผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยในเป็นอาคาร ๑๐ ชั้น</p>	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว</p>	<p>กลุ่มงานพัสดุ งานนิติการ</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๑๐ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ตอบสนอง ๑๒ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ดำเนินการ ๑๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่รายงานผล ๑๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>ดังกล่าวอีกพร้อมกับผู้ร้องได้ลบข้อความเรียนออนไลน์ผ่านระบบ Facebook แล้ว จึงยุติเรื่อง</p> <p>โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงในสรุปความได้ดังนี้</p> <p>ประเด็นที่ ๑ สัญญาจ้างก่อสร้างดังกล่าวมีรายละเอียดสัญญาเป็นประการใด โรงพยาบาลฯ ขอชี้แจงว่า จังหวัดสระแก้วโดยโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วได้ทำสัญญาจ้างกิจการร่วมค้า เพื่อทำการก่อสร้างอาคารผู้ป่วยนอก - ผู้ป่วยในเป็นอาคาร ๑๐ ชั้น ในวงเงินค่าจ้าง ๒๕๕,๕๑๖,๗๖๑ บาท แบ่งงวดงานออกเป็น ๓๒ งวดงาน ระยะเวลาก่อสร้าง ๑,๐๙๐ วัน โรงพยาบาลฯ ได้ส่งมอบพื้นที่ให้ผู้รับจ้างเข้าทำการก่อสร้าง เมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๒ (ล่าช้ากว่าสัญญาจำนวน ๙๐ วัน) เนื่องจากการรื้อถอนอาคารในพื้นที่จำนวน ๒ หลัง ยังไม่แล้วเสร็จ</p> <p>ประเด็นที่ ๒ ขณะนี้การดำเนินการก่อสร้างอยู่ในงวดงานที่เท่าไร ผลลงนามเป็นอย่างไร ตรงตามที่ระบุในสัญญาจ้างก่อสร้างหรือไม่ อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลฯ ขอชี้แจงว่า</p>
---	--	--	-------------------------------------	---	---	---	--	---



																	<p>ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โรงพยาบาลฯ ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณจำนวนเงิน ๖๑,๖๓๘,๓๐๐ บาท ผู้รับจ้างได้ดำเนินการก่อสร้างและการเบิกจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๔ งวด (งวดที่ ๑-๔) จำนวนเงิน ๒๙,๘๔๗,๑๙๖ บาท งบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โรงพยาบาลฯ ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณจำนวนเงิน ๓๔,๖๗๑,๗๐๐ บาท ผู้รับจ้างได้ดำเนินการก่อสร้างได้และเบิกจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑ งวด (งวดที่ ๕) จำนวนเงิน ๑๐,๙๙๓,๒๒๓.๕๐ บาท งบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โรงพยาบาลฯ ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณจำนวนเงิน ๒๓,๖๗๘,๔๓๖.๕๐ บาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึงปัจจุบัน โรงพยาบาลฯ ได้เบิกจ่ายงบประมาณแล้วเป็นจำนวน ๔๐,๘๔๐,๔๑๖.๓๖ บาท และเงินที่ถูกนำไปรวมเป็นเงิน ๕๕,๔๖๙,๕๘๓.๖๔ บาท ปัจจุบันผู้รับจ้างกำลังดำเนินการก่อสร้างในงวดงานที่ ๖/๓๒ งบดำเนินงาน จำนวนเงินค่าจ้างคงเหลือ ๒๕๔,๖๔๖,๓๔๔.๖๔ บาท ผลงาน</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

									<p>การก่อสร้างของผู้รับจ้างล่าช้าจำนวน ๑๘ งาน ซึ่งตามสัญญาผู้รับจ้างต้องดำเนินการก่อสร้างในงวดงานที่ ๒๔/๓๒ การดำเนินการไม่เป็นไปตามงวดงานที่กำหนดในสัญญา ผู้รับจ้างอ้างเหตุล่าช้าจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) ประเด็นที่ ๓ มีการขยายระยะเวลาตามสัญญาจ้างก่อสร้างดังกล่าวหรือไม่ ถ้ามีการขยายระยะเวลาตามสัญญา เพราะเหตุใด และการขยายระยะเวลาตามสัญญาเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบใด โรงพยาบาล ขอชี้แจงว่า จากสัญญาจ้างโรงพยาบาลฯ ยังไม่ได้มีการขยายระยะเวลาตามสัญญาแต่อย่างใด</p>
๖	<p>เมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๕ เวลา กลางคืน บุคคลมีอากรมีนเมาเข้ามาบริเวณ โรงพยาบาลฯ ด้วยอากรมีนเมา ทำลาย สุขภัณฑ์ในห้องน้ำคนพิการ บริเวณศาลาพักญาติ อาคารคลอด ทำให้ก๊อกน้ำและอ่างล้างหน้าถูกทำลาย</p>	มาด้วยตนเอง	งานนิติการ	วันที่รับเรื่อง ๑๓ ม.ค. ๖๕	วันที่ตอบสนอง ๑๔ ม.ค. ๖๕	วันที่ดำเนินการ ๑๗ ม.ค. ๖๕	วันที่รายงานผล ๑๗ ม.ค. ๖๕	ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสมเด็จพระพรราชสรรแก้วได้รับความเสียหายจากการกระทำของบุคคลที่มีอาการมีนเมา เป็นคนไร้บ้าน แต่เนื่องจากการณ์นี้ผู้กระทำความผิดได้เสียชีวิตแล้วการนำคดีอาญามาฟ้องจึงยังไม่อาจแจ้งความดำเนินคดีได้ จึงเห็นควรยุติเรื่อง	

๗	<p>ผู้ร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่รังสีได้ทำหัตถการรุนแรง กระแทก บิดขาผู้ป่วยที่หักอยู่เพื่อทำการเอ็กซเรย์ ทำให้จุดที่ขาหักเกิดการซ้ำมากขึ้น จึงเชิญท่านมาประชุมในวันนี้ เพื่อหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น</p>	<p>มาด้วยตนเอง</p>	<p>คณะกรรมการ ใกล้เกลี่ยข้อพิพาท</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๒๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ ๒๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ดำเนินการ ๒๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ ๒๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>ทีมใกล้เกลี่ยข้อพิพาทเดินทางไปพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติเพื่อชี้แจงกรณีที่เกิดขึ้น ผู้ป่วยและญาติเข้าใจและคลายความกังวลมากขึ้น พร้อมรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลฯ ต่อไป ญาติเข้าใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ติดใจเอาอีก จึงยุติเรื่อง</p>
๘	<p>ผู้ร้องเรียนกรณีเมื่อวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕ บุตรของผู้ร้องเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ด้วยอาการปวดท้อง คลื่นไส้อาเจียน ไม่รับประทานอาหารมาตั้งแต่วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๕ แพทย์ตรวจประเมินอาการแล้วพบว่า บุตรของผู้ร้องเกิดอาการไส้ติ่งแตก แพทย์จึงย้ายตัวบุตรของผู้ร้องไปพักฟื้นที่ห้องผู้ป่วยวิกฤต บุตรของผู้ร้องมีอาการทรุดลงและเสียชีวิต วันศุกร์ที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕ จึงขอให้โรงพยาบาลฯ รับผิดชอบ</p>	<p>มาด้วยตนเอง</p>	<p>คณะกรรมการ ใกล้เกลี่ยข้อพิพาท</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๔ มี.ค.๖๕</p>	<p>วันที่ ๗ มี.ค.๖๕</p>	<p>วันที่ดำเนินการ ๗ มี.ค.๖๕</p>	<p>วันที่ ๑๑ มี.ค. ๖๕</p>	<p>เมื่อวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการใกล้เกลี่ยข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยสันติ ได้เชิญ ผู้ร้องมาร่วมประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วจะดำเนินการยื่นคำร้องขอรับเงินจากกองทุนช่วยเหลือทางการแพทย์ให้ผู้ร้องได้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความ กับโรงพยาบาลฯ สัญญาว่า หากผู้ร้องได้รับเงินเยียวยากรณีนี้ถูกต้องครบถ้วนแล้วก็จะยินดียุติเรื่องและไม่ติดใจเอาความใดๆ ในกรณีนี้อีก และโรงพยาบาลฯ ได้มอบเงินช่วยเหลือพิธีศพของบุตรของผู้ร้องอีกเป็นจำนวนหนึ่ง จึงยุติเรื่อง</p>



สำนักงานผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสมเด็จพรราชสระแก้ว

ที่รับแฟ้ม

1296

14 ส.ค. 66

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพรราชสระแก้ว (งานนิติการ) โทร. ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘

ที่ สก ๐๐๓๒.๒๐๑/๑๔

วันที่ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานข้อมูลเชิงสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพรราชสระแก้ว

### ๑. เรื่องเดิม

โรงพยาบาลสมเด็จพรราชสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพรราชสระแก้ว รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพ (เอกสารหมายเลข ๑)

### ๒. ข้อเท็จจริง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงปัจจุบัน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพรราชสระแก้ว ยังไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### แนวทางการแก้ไข

กรณีดังกล่าวแม้จะไม่ปรากฏข้อร้องเรียนแต่ต้องป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทุจริตประพฤติมิชอบโดยเกิดจากการรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ดังนั้นจึงเห็นควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และสถานการณ์ที่เสี่ยงที่อาจเกิดการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างไม่ได้ตั้งใจ

### ๓. ข้อพิจารณา

จึงเห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพรราชสระแก้ว

### ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบฟอร์มที่เสนอมาร่วมนี้

(นายศักดิ์ชัย จำพิมาย)  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/เห็นชอบ  
ลงนามแล้ว

(นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล)  
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

11 ส.ค. 2565

(นายสุวิทย์ จิตรพิทักษ์กุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพรราชสระแก้ว

11 ส.ค. 2565

