

# MOIT. ๑๑

หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติ  
เรื่องร้องเรียน

## ๑. ไตรมาสที่ ๒

(ต.ค. ๖๔ – มี.ค. ๖๕)

๑.๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่อง  
ร้องเรียน วิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค แนว  
ทางแก้ไข



# บันทึกข้อความ

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

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (งานนิติการ) โทร. ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘

ที่ สก. ๐๐๓๒.๒๐๑/๑๔๔ วันที่ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

หน้าห้องรองบริหาร
1939..
วันที่ 11 มี.ค. 65
เวลา 10.05 น.

## ๑. เรื่องเดิม

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติชอบ 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 และยังคาดหวังที่จะได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ดังนั้นเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสาร ก็จะเป็นสาเหตุในการกระตุ้นอารมณ์ความรู้สึกลบมากที่สุดจึงทำให้ความผิดพลาดเล็กน้อยก็กลับกลายเป็นเรื่องราวที่ไม่อาจให้อภัยกันได้ อันนำไปสู่การร้องเรียนขึ้น

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

(๓) ช่องว่างระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นับเป็นอีกปัญหาเนื่องจากหากช่องว่างดังกล่าวเริ่มกว้างมากขึ้นจนเจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่เป็นผู้ที่เข้าถึงยากของบรรดาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้นิยมอำนาจนิยมเหนือผู้อื่น จะส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในวงของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะไม่กล้าที่จะรายงานโดยเชื่อว่าเรื่องนี้ไม่ใช่เรื่องใหญ่กลัวจะถูกตำหนิต่อว่า ประเด็นนี้ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์ไม่สามารถให้ความเห็นหรือพยากรณ์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้และไม่สามารถสั่งการ วางแผน เพื่อยับยั้งเหตุไว้ได้ทันก่อนเกิดปัญหาขึ้น

(๔) การปฏิบัติงานตามความเคยชิน หรือทำตามๆ กันมาโดยไม่เคยนำแนวทางปฏิบัติมาทบทวนแม้สถานการณ์ปัจจุบันจะเปลี่ยนแปลงก็ยังคงเลือกปฏิบัติงานด้วยความเคยชินเช่นเดิม ก็เป็นอีกสาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความประมาทหรือมองไม่เห็นถึงประเด็นปัญหาที่แฝงอยู่ในแนวทางอันเกิดจากความเคยชินนั้นหรือประเด็นปัญหาเกิดขึ้นเพราะบริบททางปฏิบัติงานเริ่มเปลี่ยนแปลงไปจนแนวทางเดิมๆ ไม่เหมาะสมแล้ว จนส่งผลทำให้หากเกิดประเด็นปัญหาที่เกิดจากจุดบอดของแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็จะใช้ความเคยชินจนไม่เห็นว่าเป็นปัญหา นำไปสู่การไม่เข้าไปแก้ไขปัญหาละเลยจนล่าช้าและอาจกระทบต่อสวัสดิภาพของผู้ป่วยได้จากปัญหาเล็กน้อยก็สามารถลุกลามเป็นปัญหาใหญ่ได้เพราะปัญหาไม่ได้ถูกแก้ไขหยุดยั้งไว้ให้ทันท่วงที

/จากการวิเคราะห์...

จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า โรงพยาบาลฯ สมควรที่จะมีแนวทางกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานตามระบบเป็นรูปแบบภาคบังคับในบางเรื่อง เช่น เรื่องการพูด สื่อสาร อธิบายให้กับผู้รับบริการ การอธิบายก่อนทำหัตถการหรือการให้เหตุผลในการรอ อย่างมีเหตุและผล งดการสื่อสารด้วยอารมณ์ลบกดขี่ ช่มเหง หรือพูดทำนองกำปั้นทุบดิน รวมถึงให้บริการอย่างเป็นมิตรให้เกียรติผู้อื่นห่วงใยดูญาติของตนทั้งระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการรวมถึงระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง และมีมาตรการลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ฝ่าฝืน กฎดังกล่าวด้วย ประกอบกับหน่วยงานสมควรกำหนดให้มีการทบทวนกระบวนการรักษาอย่างต่อเนื่อง วางแผนการบริหารบุคคลให้เหมาะสมโดยระดมความคิดเห็นกันระหว่างของเจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้นหรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วย ในรูปแบบประชาธิปไตยที่กล้าและพร้อมแสดงความคิดเห็นทั้งติติงและชื่นชมเพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการให้บริการประชาชน

๓.๒ จึงเห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

#### ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบฟอร์มที่เสนอมาร่วมนี้



(นายศักดิ์ชัย จำพินาย)  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป



(นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล)  
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

11 ส.ค. 2565

ทราบ/เห็นชอบ  
ลงนามแล้ว



(นายสุวิทย์ จิตรพิทักษ์เลิศ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

15 ส.ค. 2565

## รายงานผลการดำเนินการเรื่องเรียน

ลำดับ	เรื่อง	ช่องทางการ ร้องเรียน	ผู้ดำเนินการ	วันที่รับ เรื่อง	วันที่ ตอบสนอง	วันที่ ดำเนินการ	วันที่ รายงานผล	ผลการดำเนินการ
๑	ราษฎรร้องเรียนขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรค COVID - ๑๙ และขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากผู้ร้องได้ลงทะเบียนจองวัคซีนฯ ของโรงพยาบาล โดยจะได้รับวัคซีนยี่ห้อแอสตราเซนเนกา เมื่อวันที่ ๒ วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔ เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. เมื่อถึงกำหนดวันฉีดวัคซีนฯ ผู้ร้องเดินทางไปยังโรงพยาบาลฯ ถึงจุดให้บริการวัคซีนเวลา ๑๓.๐๕ น. เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่รับฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกาแล้ว เนื่องจากช่วงเวลานี้เป็นช่วงเวลาการฉีดวัคซีนให้นักเรียน หากผู้ร้องต้องการฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ต้องรอ แต่เจ้าหน้าที่ไม่แน่ใจว่าให้รอถึงเวลาใดแจ้งเพียงว่าต้องรอให้มีประชาชนที่ฉีดวัคซีนยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ครบ ๑๑ คน ก่อน ซึ่งผู้ร้องไม่มีเวลาคอยจึงเดินทางกลับ และผู้ร้องแจ้งว่าพบเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่ไม่เต็มใจที่จะให้บริการ พุดจาเสียงดังมีน้ำเสียงไม่สุภาพ ทำให้ผู้ร้องไม่พอใจ และขอให้ปรับปรุงการให้บริการ	ศูนย์ดำรงธรรม	งานนิติการ	วันที่รับ เรื่อง ๒๖ พ.ย. ๖๔	วันที่ ตอบสนอง ๓๖ พ.ย. ๖๔	วันที่ ดำเนินการ ๓๖ พ.ย. ๖๔	วันที่ รายงานผล ๓๖ พ.ย. ๖๔	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเห็นว่า ผู้ร้องเดินทางไปรับวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ในช่วงเวลาที่โรงพยาบาลฯ ทำการฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกาให้ผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว และกำลังเตรียมการฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อไฟเซอร์ให้กับนักเรียน เจ้าหน้าที่จึงไม่สามารถฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกาให้ผู้ร้องได้ในพื้นที่ที่ตนทำงานจะมีผู้มาขอรับวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ครบ ๑๑ คนก่อน เพื่อบริหารจัดการวัคซีนฯ ซึ่งมีจำนวนจำกัดให้เกิดประโยชน์ของสาธารณสุขและภารกิจของโรงพยาบาลฯ มากที่สุด ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถให้คำตอบกับผู้ร้องได้ว่าจะมีผู้มาขอรับวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ครบ ๑๑ คนหรือไม่ เวลาใด หากมีผู้ขอรับวัคซีนฯ ไม่ถึง ๑๑ คน เจ้าหน้าที่จะทำกรณการนัดหมายให้ผู้ยื่นเดินทางมาในวันเวลาที่กำหนดฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ในครั้งต่อไป สำหรับกรณีที่ผู้ร้องเรียนว่า

	<p>๒</p> <p>บิดาของผู้ร้องได้เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล แต่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลดูแลรักษาไม่ดี ด้วยสาเหตุว่า ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาด้วยการออกฤทธิ์กล้ามเนื้อออกในสมองเป็นระยะเวลา ๒๔ วัน พบแผลตามตัว จึงเชื่อว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล 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>เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่ไม่เต็มใจที่จะให้บริการ พุดจาเสียงดังมีน้ำเสียงไม่สุภาพนั้น พิจารณาแล้ว เห็นว่าในช่วงสถานการณ์ดังกล่าวเป็นจำนวนมากและมีคนเปลี่ยนประเภทผู้มารับวัคซีนฯ จากบุคคลทั่วไปที่ฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา เป็นนักเรียนที่ฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อไฟเซอร์ ซึ่งนับว่าเป็นสถานการณ์ที่ต้องใช้เสียงที่ดังเพื่อสื่อสารและจัดลำดับผู้มารับวัคซีนฯ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย จึงเห็นว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการและไม่ได้มีเจตนากระทำการใดๆ ที่ไม่สุภาพต่อผู้ร้อง อย่างไรก็ตามหากการดำเนินการดังกล่าวทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พอใจ โรงพยาบาลฯ ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย และจะนำข้อร้องเรียนนี้ไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>
								<p>เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ได้ประชุมและเชิญผู้ร้องเข้าร่วมประชุมตกลงเรื่องการเยียวยาความเสียหายด้วยสรุปความได้ว่า ผู้ร้องและคณะกรรมการฯ ตกลงว่า โรงพยาบาลฯ จะดำเนินการจ่ายค่ารักษาพยาบาลส่วน</p>

๓	เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทันตกรรมได้พบกัลลิ่งวงจรปิดแอบถ่ายในห้องน้ำของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทันตกรรม	มาด้วยตนเอง	งานนิติการ	วันที่รับเรื่อง ๒๔ ธ.ค. ๖๔	วันที่ ตอบสนอง ๒๔ ธ.ค. ๖๔	วันที่ ดำเนินการ ๒๔ ธ.ค. ๖๔	วันที่ รายงานผล ๕ ม.ค. ๖๕	ที่เกิณสิทธิสวัสดิการข้าราชการ และหากบิดาของผู้ร้องออกจากโรงพยาบาล และไปรักษาพยาบาลต่อที่บ้าน หากมีอาการที่สืบเนื่องมาจากอาการผลึกทึบขอให้โรงพยาบาล ติดตามผลการรักษาต่อเบื้องต้น หรืออาจประสานโรงพยาบาลใกล้เคียงบ้าน หรือ รพ.สต. คู่แต่ต่อกี้ได้ สำหรับเงินเยียวยาความเสียหาย โรงพยาบาล มอบเงินเยียวยาเยียวยาความเสียหาย ผู้ร้องไม่ตั้งใจเอาความอีก จึงยุติเรื่อง
๔	ผู้ร้องได้โพสต์ข้อมูลในกลุ่ม Facebook และร้องเรียนผ่านเพจโรงพยาบาลฯ สรุปความได้ว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วดูแลรักษาบิดาของผู้ร้องไม่ดี กระทำการรักษาด้วยความรุนแรงและจับมัดบิดาของผู้ร้องโดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้าและมีการใช้คำพูดไม่ตรงกับญาติ	สื่อสังคมออนไลน์	คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	วันที่รับเรื่อง ๔ ม.ค. ๖๕	วันที่ ตอบสนอง ๕ ม.ค. ๖๕	วันที่ ดำเนินการ ๕ ม.ค. ๖๕	วันที่ รายงานผล ๑๑ ม.ค. ๖๕	เมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยสันติ ได้เชิญ ผู้ร้องมาร่วมประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ เมื่อวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการฯ ได้เดินทางไปเยี่ยมบิดาของผู้ร้องที่บ้านและมอบกระเช้าเยี่ยมไข้ญาติไม่ตั้งใจเอาความในประเด็น

							<p>ดังกล่าวอีกพร้อมกับผู้ร้องได้ลบข้อความเรียนออนไลน์ผ่านระบบ Facebook แล้ว จึงยุติเรื่อง</p>
๕	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว มีหนังสือขอให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริงและส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน การเบิกจ่ายเงินงบประมาณโครงการก่อสร้างอาคารผู้ป่วยในเป็นอาคาร ๑๐ ชั้น</p>	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว</p>	<p>กลุ่มงานพัสดุ งานนิติการ</p>	<p>วันที่ ตอบสนอง ๑๒ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ ดำเนินการ ๑๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ รายงานผล ๑๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงในสรุปความได้ดังนี้ ประเด็นที่ ๑ สัญญาจ้างก่อสร้างดังกล่าวมีรายละเอียดสัญญาเป็นประการใด โรงพยาบาลฯ ขอชี้แจงว่า จังหวัดสระแก้ว โดยโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้ทำสัญญาจ้างกิจการร่วมค้า เพื่อทำการก่อสร้างอาคารผู้ป่วยนอก - ผู้ป่วยในเป็นอาคาร ๑๐ ชั้น ในวงเงินค่าจ้าง ๒๙๕,๕๑๖,๗๒๑ บาท แบ่งงวดงานออกเป็น ๓๒ งวดงาน ระยะเวลาก่อสร้าง ๑,๐๙๐ วัน โรงพยาบาลฯ ได้ส่งมอบพื้นที่ให้ผู้รับจ้างเข้าทำการก่อสร้าง เมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๒ (ล่าช้ากว่าสัญญาจำนวน ๙๐ วัน) เนื่องจากการรื้อถอนอาคารในพื้นที่จำนวน ๒ หลัง ยังไม่แล้วเสร็จ ประเด็นที่ ๒ ขณะนี้การดำเนินการก่อสร้างอยู่ในงวดงานที่เท่าไร ผลงงานเป็นอย่างไร 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 ๒๙,๘๔๗,๑๙๒.๘๖ บาท งบทั่วไปจำนวนเงิน ๓๑,๗๙๑,๑๐๗.๑๔ บาท ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โรงพยาบาลฯ ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณจำนวนเงิน ๓๔,๖๗๑,๗๐๐ บาท ผู้รับจ้างได้ดำเนินการก่อสร้างได้และเบิกจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑ งวด (งวดที่ ๕) จำนวนเงิน ๑๐,๙๙๓,๒๓๕.๕๐ บาท</p>										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

									<p>การก่อสร้างของผู้รับจ้างล่าช้าจำนวน ๑๘ งานตามสัญญาผู้รับจ้าง ต้องดำเนินการก่อสร้างในงวดงานที่ ๒๔/๓๒ การดำเนินการไม่เป็นไปตาม งานตามที่กำหนดในสัญญา ผู้รับจ้าง อ้างเหตุล่าช้าจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) ประเด็นที่ ๓ มีการขยายระยะเวลา ตามสัญญาจ้างก่อสร้างดังกล่าวหรือไม่ ถ้ามีการขยายระยะเวลาตามสัญญา เพราะเหตุใด และการขยายระยะเวลา ตามสัญญาเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบใด โรงพยาบาลฯ ขอชี้แจงว่า จากสัญญาจ้างโรงพยาบาลฯ ยังไม่ได้มีการขยายระยะเวลาตาม สัญญาแต่อย่างใด</p>
๖	<p>เมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๕ เวลา กลางคืน บุคคลมีอากรมีนเมาเข้ามาบริเวณ โรงพยาบาลฯ ด้วยอากรมีนเมา ทำลาย สุขภัณฑ์ในห้องน้ำคนพิการ บริเวณศาลาพัก ญาติ อาคารคลออด ทำให้กอน้ำและอ่าง ล้างหน้าถูกทำลาย</p>	มาด้วยตนเอง	งานนิติการ	วันที่รับ เรื่อง ๑๓ ม.ค. ๖๕	วันที่ ตอบสนอง ๑๔ ม.ค. ๖๕	วันที่ ดำเนินการ ๑๗ ม.ค. ๖๕	วันที่ รายงานผล ๑๗ ม.ค. ๖๕	<p>ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสมเด็จพระราชสวระแก้วได้รับความเสียหาย จากการกระทำของบุคคลที่มีอากร มีนเมา เป็นคนไร้บ้าน แต่เนื่องจาก กรณีนี้ผู้กระทำความผิดได้เสียชีวิตแล้วการ นำคดีอาญามาฟ้องจึงจึงระงับไม่อาจแจ้ง ความดำเนินคดีได้ จึงเห็นควรยุติเรื่อง</p>	

๗	ผู้ร้องร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่รังสีได้ทำหัตถการรุนแรง กระแทก บิดขาผู้ป่วยที่ห้อยอยู่เพื่อทำการเอ็กซเรย์ ทำให้จุดที่ขาหักเกิดการชำรุดมากขึ้น จึงเชิญท่านมาประชุมในวันนี้ เพื่อหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น	มาด้วยตนเอง	คณะกรรมการใกล้เคียงชื่อ พินาท	วันที่รับเรื่อง ๒๗ ม.ค. ๖๕	วันที่ตอบสนอง ๒๗ ม.ค. ๖๕	วันที่ดำเนินการ ๒๗ ม.ค. ๖๕	วันที่รายงานผล ๒๗ ม.ค. ๖๕	ทีมใกล้เคียงข้อพิพาทเดินทางไปพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติเพื่อชี้แจงกรณีที่เกิดขึ้น ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ และคลายความกังวลมากขึ้น พร้อมรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลฯ ต่อไปญาติเข้าใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ติดใจเอาอีก จึงยุติเรื่อง
๘	ผู้ร้องร้องเรียนกรณีเมื่อวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕ บุตรของผู้ร้องเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ด้วยอาการปวดท้อง คลื่นไส้ อาเจียน ไม่รับประทานอาหารตั้งแต่วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๕ แพทย์ตรวจประเมินอาการล่าช้า ปรากฏว่า บุตรของผู้ร้องเกิดอาการไส้ติ่งแตก แพทย์จึงย้ายตัวบุตรของผู้ร้องไปพักฟื้นที่ห้องผู้ป่วยวิกฤต บุตรของผู้ร้องมีการทรุดลงและเสียชีวิต วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕ จึงขอให้โรงพยาบาลฯ รับผิดชอบ	มาด้วยตนเอง	คณะกรรมการใกล้เคียงชื่อ พินาท	วันที่รับเรื่อง ๔ มี.ค.๖๕	วันที่ตอบสนอง ๗ มี.ค.๖๕	วันที่ดำเนินการ ๗ มี.ค.๖๕	วันที่รายงานผล ๑๑ มี.ค. ๖๕	เมื่อวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการใกล้เคียงข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยสันติได้เชิญผู้ร้องมาร่วมประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วจะดำเนินการยื่นคำร้องขอรับเงินจากกองทุนช่วยเหลือทางการแพทย์ แพทย์ในกรณีนี้ ผู้ร้องได้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความ กับ โรงพยาบาลฯ สัญญาว่า หากผู้ร้องได้รับเงินเยียวยากรณีนี้ ผู้ร้องจะครบถ้วนแล้วก็จะยินยอมยุติเรื่องและไม่ติดใจเอาความใดๆ ในกรณีนี้อีก และโรงพยาบาลฯ ได้มอบเงินช่วยเหลือพิธีศพของบุตรของผู้ร้องอีกเป็นจำนวนหนึ่ง จึงยุติเรื่อง



# บันทึกข้อความ

หน้าห้องผู้อำนวยการ รพ.สระแก้ว

เลขที่รับเพิ่ม

1296

14 มี.ค. 66

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (งานนิติการ) โทร. ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘

ที่ สก ๐๐๓๒.๒๐๑/๑๔๕ วันที่ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานข้อมูลเชิงสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

## ๑. เรื่องเดิม

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพ (เอกสารหมายเลข ๑)

## ๒. ข้อเท็จจริง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงปัจจุบัน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ยังไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## แนวทางการแก้ไข

กรณีดังกล่าวแม้จะไม่ปรากฏข้อร้องเรียนแต่ต้องป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทุจริตประพฤติมิชอบโดยเกิดจากการรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ดังนั้นจึงเห็นควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และสถานการณ์สุ่มเสี่ยงที่อาจเกิดการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างไม่ได้ตั้งใจ

## ๓. ข้อพิจารณา

จึงเห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

## ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบฟอร์มที่เสนอมาร่วมนี้

(นายศักดิ์ชัย จำพิมาย)  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/เห็นชอบ  
ลงนามแล้ว

(นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล)  
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร  
11 มี.ค. 2565

ส.ร.

(นายสุรสิทธิ์ จิตรพิทักษ์เลิศ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

115 มี.ค. 2565

