



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๓๘๙๙ ๖๐๒๓  
ที่ รย ๐๐๓๓.๓(๗)/๓๐๑/๖๒๗ วันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)  
และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) มีการร้องเรียน ดังนี้

- การร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือบริการของเจ้าหน้าที่ เรื่อง พฤติกรรมการให้บริการ จำนวน ๑ เรื่อง
- การร้องเรียนการทุจริตหรือการประพฤตินิชอบ ไม่พบการแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาใดๆ เกี่ยวกับการทุจริตหรือการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙ จึงขออนุญาตนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและอนุญาต

ธัน  
(นางรติยา กุลสมาน)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

( / ) อนุญาต

กัทิ

(นางสาวกิตติมา เศรษฐ์บุญสร้าง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เรื่องการปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เรื่องการปฏิบัติหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) |           |        |                |        |
|-----------------------|----------------------------------------------|-----------|--------|----------------|--------|
|                       | รับไว้                                       | แล้วเสร็จ | ร้อยละ | กำลังดำเนินการ | ร้อยละ |
| การให้บริการในการตรวจ | ๑                                            | ๑         | ๑๐๐    | -              | -      |

แหล่งข้อมูล : ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน กลุ่มงานหลักประกันสุขภาพฯ

จากข้อมูลข้างต้น โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา พบว่า ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) ได้รับการร้องเรียนในเรื่องพฤติกรรมการให้บริการ จำนวน ๑ เรื่อง

ปัญหา/อุปสรรค : มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง โดยผู้ป่วยตั้งข้อสงสัยว่าเหตุใดโรงพยาบาลจึงให้พยาบาลเป็นผู้ตรวจแทนแพทย์

แนวทางแก้ไข : โรงพยาบาลได้ชี้แจงต่อผู้ร้องเรียนว่า ปัจจุบันอัตรากำลังแพทย์มีจำนวนไม่เพียงพอ จึงมอบหมายให้พยาบาลซึ่งผ่านการอบรมด้านการตรวจรักษาเบื้องต้นและมีความรู้ความสามารถในการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรังเป็นผู้ให้บริการตรวจรักษาเบื้องต้น โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ป่วยที่สามารถควบคุมระดับเบาหวานและความดันโลหิตได้ดี

ผลลัพธ์ : ผู้ร้องเรียนรับทราบ มีความกระจ่าง เข้าใจเหตุผล และไม่ติดใจสงสัยเพิ่มเติม

ดังนั้น ดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็น ๑๐๐%

**มาตรการเชิงป้องกัน:** แม้ไม่มีข้อร้องเรียน แต่มีการดำเนินการส่งเสริมมาตรฐานการบริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เช่น

- การอบรมพัฒนาทักษะและจริยธรรมการให้บริการ
- การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ
- การสร้างช่องทางรับฟังความคิดเห็นเพิ่มเติม

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

| ประเภทเรื่องร้องเรียน        | รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) |           |        |                |        |
|------------------------------|----------------------------------------------|-----------|--------|----------------|--------|
|                              | รับไว้                                       | แล้วเสร็จ | ร้อยละ | กำลังดำเนินการ | ร้อยละ |
| การทุจริตและ<br>ประพฤติมิชอบ | -                                            | -         | ๐      | -              | ๐      |

แหล่งข้อมูล : ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน กลุ่มงานหลักประกันสุขภาพฯ

จากข้อมูลข้างต้น โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา พบว่า ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) ได้ดำเนินการตรวจสอบจากช่องทางการร้องเรียนทั้งหมด (เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน อีเมล เว็บไซต์ และช่องทางอื่นๆ) ไม่พบการแจ้งข้อร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาใดๆ เกี่ยวกับการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

**มาตรการเชิงป้องกัน :** แม้ไม่มีข้อร้องเรียน แต่ยังคงดำเนินการส่งเสริมความโปร่งใสและป้องกันการทุจริตอย่างต่อเนื่อง เช่น:

- การอบรมเกี่ยวกับจริยธรรมและการป้องกันการทุจริตแก่เจ้าหน้าที่
- การจัดทำระบบตรวจสอบการปฏิบัติงานที่โปร่งใส
- การประชาสัมพันธ์ช่องทางร้องเรียนเพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้สะดวก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

วัน/เดือน/ปี : ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๘

หัวข้อ : หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. มีบันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และมีการขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) รอบ ๑๒ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แนบตามข้อ ๑.) รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) ประกอบด้วย

๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. มีแบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Link ภายนอก : โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

<http://khaochamaohospital.moph.go.th/webkmhospital/>

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

นางรัตยา กุลสมาน

(นางรัตยา กุลสมาน)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๒๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง

นางสาวกิตติมา เศรษฐ์บุญสร้าง

(นางสาวกิตติมา เศรษฐ์บุญสร้าง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

วันที่ ๒๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นายณพรัตน์ พันสมบัติ

(นายณพรัตน์ พันสมบัติ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘