



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ รพ.ไชยปราการ โทร. ๐ ๕๓๘๗ ๐๔๔๔

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๙/๑๓๗

วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน และขออนุญาต
เผยแพร่ประกาศฯ ในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

เรื่องเดิม

ตามที่ คณะกรรมการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
ภาครัฐโรงพยาบาลไชยปราการ ได้จัดทำคู่มือคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็น
กรอบแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โรงพยาบาลไชยปราการ และได้มีการดำเนินงานตาม
กรอบแนวทางและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด นั้น

ข้อพิจารณา

โรงพยาบาลไชยปราการ ขอรายงานว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔)

๑. มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔ เรื่อง

๒. ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ได้นำเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว ตอบกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขและ
ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมกับนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลไชยปราการ
และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลไชยปราการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร้องเรียนภายในหน่วยงาน
แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้แจ้งที่อยู่ชัดเจน เพื่อแจ้งเป็นหนังสือราชการในการตอบกลับ โรงพยาบาล
ไชยปราการจึงได้ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ และผ่านเว็บไซต์ของ
หน่วยงาน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทันภายใน ๑๕ วัน

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑. รับทราบผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๒. ขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕
วัน และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลไชยปราการ

- ทราบ อนุมัติ

(นายกฤตชญา สีหะวงษ์)

นักวิชาการสาธารณสุข

(นายฐิติกานต์ ณ ปั่น)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ รพ.ไชยปราการ โทร. ๐ ๕๓๘๗ ๐๔๔๔

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๙/๑๓๘ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

ตามที่ โรงพยาบาลไชยปราการ ได้ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔) ซึ่งได้รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔ เรื่อง ในกรณีนี้คณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลไชยปราการ ได้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้แจ้งที่อยู่ชัดเจน เพื่อแจ้งเป็นหนังสือราชการในการตอบกลับ โรงพยาบาลไชยปราการจึงได้ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ร้องเรียนผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ และผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทันภายใน ๑๕ วัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกฤตชญา สีหะวงษ์)

นักวิชาการสาธารณสุข

- ทราบ อนุมัติ

(นายฐิติกานต์ ณ ปั่น)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔)
เรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔ เรื่อง

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบกลับ เรื่องร้องเรียน
๒๖/๑๐/๒๕๖๓	ผู้แสดงความคิดเห็น	ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์	<ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากในวันนั้น แพทย์เวรต้องดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน กะทันหัน ทำให้ต้องไปรักษาผู้ป่วยวิกฤติ - ประสานทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ชี้แจงให้ผู้มารับบริการและญาติ เข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล 	๒๘/๑๐/๒๕๖๓
๑๕/๑/๒๕๖๔	Facebook	เสียงประกาศจากไมโครโฟนที่ห้องเวชระเบียน มีเสียงสะท้อน ทำให้ผู้มารับบริการฟังข้อความไม่ชัดเจน มีความสับสน	<ul style="list-style-type: none"> - ได้ทำการปรับแต่งคลื่นเสียงและลดค่า Echo ลง 	๑๗/๑/๒๕๖๔
๑๖/๒/๒๕๖๔	ร้องเรียนด้วยวาจา	ไม่พอใจเนื่องจากรอคิวนาน รอรับบริการที่แผนก OPD	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยมาตรวจตามนัด Clinic NCD และได้ส่งผู้ป่วยมาพบแพทย์ OPD เจ้าหน้าที่ได้เรียงลำดับการเข้าห้องตรวจตามลำดับก่อนหลัง (๑๑.๔๕ น.) เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ป่วยไปพักทานข้าวเนื่องจากแพทย์มีคิวตรวจอีก ๒ คิว ทำให้ผู้มารับบริการไม่พอใจ - ประสานทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ชี้แจงให้ผู้มารับบริการเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล 	๓/๓/๒๕๖๔



(นายกฤตชญา สีหะวงษ์)
นักวิชาการสาธารณสุข

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔)
เรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔ เรื่อง

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบกลับ เรื่องร้องเรียน
๒๕/๒/๒๕๖๔	ร้องเรียนด้วยวาจา	ไม่พอใจเนื่องจากรอคิวนาน รอรับบริการที่แผนก OPD	- ผู้ป่วย HT clinic ส่งไปพบแพทย์ที่ OPD เนื่องจากมี CXR และรอผลตรวจ LAB (๑๒.๐๐ น.) ผู้ป่วยยังไม่ได้ตรวจ เนื่องจากแพทย์มี ๑ คน ผู้ป่วยไม่พอใจเนื่องจากรอคิวนาน และไม่มีแพทย์ตรวจ เนื่องจากมีแพทย์ลา และไปราชการ - ประสานทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ชี้แจงให้ผู้มารับบริการเข้าใจถึง ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล - ประสาน รพ.ในเครือข่าย ขอแพทย์มาช่วยตรวจในวันที่แพทย์ เวรติดธุระ	๓/๓/๒๕๖๔

(นายกฤตชญา สีหะวงษ์)
นักวิชาการสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
โรงพยาบาลไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่
ตามประกาศสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลไชยปราการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลไชยปราการ

ชื่อหน่วยงาน : งานยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

วัน/เดือน/ปี : ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลไชยปราการ
- คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลไชยปราการ
- บันทึกข้อความ และรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน
- บันทึกข้อความ และรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน (รอบ ๖ เดือน) และขออนุญาตเผยแพร่ประกาศฯ ในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์

Link ภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายกตชญา สีหะวงษ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข

วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวมันทนา ราชพิบูลย์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายนิรุตต์ เพียกุกณา)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔