



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ รพ.ไชยปราการ โทร. ๐ ๕๓๘๗ ๐๔๔๔

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๙/๔๕๐

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

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. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน
(ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๕)

๑. มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖ 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

(นายกิตติพันธุ์ ฉลอง)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

(นายกฤตชญา สีหะวงษ์)

นักวิชาการสาธารณสุข



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ รพ.ไชยปราการ โทร. ๐ ๕๓๘๗ ๐๔๔๔

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๙/๔๕๑

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

ตามที่ โรงพยาบาลไชยปราการ ได้ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๕) ซึ่งได้รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖ เรื่อง ในการนี้คณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลไชยปราการ ได้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้แจ้งที่อยู่ชัดเจน เพื่อแจ้งเป็นหนังสือราชการในการตอบกลับ โรงพยาบาลไชยปราการจึงได้ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ร้องเรียนผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ และผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทันภายใน ๑๕ วัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกฤษฎา สีหะวงษ์)
นักวิชาการสาธารณสุข

- ทราบ อนุมัติ

(นายกิตติพันธุ์ ฉลอม)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง มีนาคม ๒๕๖๕)
เรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖ เรื่อง
เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน - เรื่อง

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบกลับ เรื่องร้องเรียน
๒๖/๑๐/๒๕๖๔	ผู้แสดงความคิดเห็น	ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์	- เนื่องจากในวันนั้น แพทย์เวรต้องดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน กะทันหัน ทำให้ต้องไปรักษาผู้ป่วยวิกฤติ - ประสานทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ชี้แจงให้ผู้มารับบริการและญาติ เข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล	๒๘/๑๐/๒๕๖๔
๑๕/๑/๒๕๖๕	Facebook	เสียงประกาศจากไมโครโฟนที่ห้องเวชระเบียน มีเสียงสะท้อน ทำให้ผู้มารับบริการฟังข้อความไม่ชัดเจน มีความสับสน	- ได้ทำการปรับแต่งคลื่นเสียงและลดค่า Echo ลง	๑๗/๑/๒๕๖๕
๑๖/๒/๒๕๖๕	ร้องเรียนด้วยวาจา	ไม่พอใจเนื่องจากรอคิวนาน รอรับบริการที่แผนก OPD	- ผู้ป่วยมาตรวจตามนัด Clinic NCD และได้ส่งผู้ป่วยมาพบ แพทย์ OPD เจ้าหน้าที่ได้เรียงลำดับการเข้าห้องตรวจ ตามลำดับก่อนหลัง (๑๑.๔๕ น.) เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ป่วยไปพัก ทานข้าวเนื่องจากแพทย์มีคิวตรวจอีก ๒ คิว ทำให้ผู้มารับ บริการไม่พอใจ - ประสานทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ชี้แจงให้ผู้มารับบริการเข้าใจถึง ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล	๓/๓/๒๕๖๕



(นายกฤตชญา สีหะวงษ์)
นักวิชาการสาธารณสุข

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง มีนาคม ๒๕๖๕)
เรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖ เรื่อง
เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤตินิชอบ จำนวน - เรื่อง

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบกลับ เรื่องร้องเรียน
๒๕/๒/๒๕๖๕	ร้องเรียนด้วยวาจา	ไม่พอใจเนื่องจากรอคิวนาน รอรับบริการที่แผนก OPD	<ul style="list-style-type: none"> - 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 ขอแพทย์มาช่วยตรวจในวันที่ แพทย์เวรติดธุระ 	๓/๓/๒๕๖๕
๑๒/๕/๒๕๖๕	ร้องเรียนด้วยวาจา	ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์	<ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากในวันนั้นแพทย์ได้มีการเร่งตรวจคนไข้ ทำให้ ผู้รับบริการไม่ได้สนทนา หรือการให้คำแนะนำในการดูแล ตนเองอย่างชัดเจน - ประสานทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ชี้แจงให้ผู้มารับบริการและญาติ เข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล - ประสานผู้บังคับบัญชาที่เหนือกว่าแพทย์เวรคนดังกล่าว ใน การให้คำแนะนำ และการให้บริการคนไข้อย่างสมเหตุสมผล 	๑๙/๕/๒๕๖๕



(นายกฤตชญา สีหะวงษ์)
นักวิชาการสาธารณสุข

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง มีนาคม ๒๕๖๕)
เรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖ เรื่อง
เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน - เรื่อง

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบกลับ เรื่องร้องเรียน
๑๘/๖/๒๕๖๕	ร้องเรียนด้วยวาจา	ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้ป่วย	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยมารับบริการที่ห้องฉุกเฉิน และได้กล่าวอ้างว่ามีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้ป่วยชาย ซึ่งไว้ผมยาว ได้มีการพูดว่ากล่าวตักเตือนผู้ป่วยอย่างรุนแรง ในลักษณะเชิงตะคอก - จากการตรวจสอบผู้มาปฏิบัติงานในเวรดังกล่าว ไม่พบเจ้าหน้าที่ผู้ชายที่ไว้ผมยาว ตามที่ผู้ป่วยได้กล่าวอ้าง - จากการตรวจสอบกล้องวงจรปิดพบว่าชายตามลักษณะดังกล่าวเป็นญาติของคู่กรณี ซึ่งแต่งกายคล้ายเจ้าหน้าที่ ทำให้ถูกเข้าใจคิดว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล 	๒๓/๖/๒๕๖๕



(นายกฤตชญา สีหะวงษ์)
นักวิชาการสาธารณสุข