



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ รพ.ไชยปราการ โทร. ๐๕๓-๘๗๐๔๔๔

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๙/๑๕๕ วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน และขออนุญาตเผยแพร่ประกาศฯ ในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

## เรื่องเดิม

ตามที่ คณะกรรมการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐโรงพยาบาลไชยปราการ ได้จัดทำคู่มือคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โรงพยาบาลไชยปราการ และได้มีการดำเนินงานตามกรอบแนวทางและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด นั้น

## ข้อพิจารณา

โรงพยาบาลไชยปราการ ขอรายงานว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง มีนาคม ๒๕๖๖)

- มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ เรื่อง
- ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ได้นำเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว ตอบกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมก็นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลไชยปราการ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลไชยปราการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร้องเรียนภายในหน่วยงาน แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้แจ้งที่อยู่ชัดเจน เพื่อแจ้งเป็นหนังสือราชการในการตอบกลับ โรงพยาบาลไชยปราการจึงได้ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ร้องเรียนผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ และผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทันภายใน ๑๕ วัน

## ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

- รับทราบผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน
- ขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลไชยปราการ

- ทราบ อนุมัติ

(นายกิตติพันธ์ ฉลอม)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

(นางตรุณี อินตะ)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ รพ.ไชยปราการ โทร. ๐ ๕๓๘๗ ๐๔๔๔

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๙/๑๕๖ วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

ตามที่ โรงพยาบาลไชยปราการ ได้ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง มีนาคม ๒๕๖๖) ซึ่งได้รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ เรื่อง ในการนี้คณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลไชยปราการ ได้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้แจ้งที่อยู่ชัดเจน เพื่อแจ้งเป็นหนังสือราชการในการตอบกลับ โรงพยาบาลไชยปราการจึงได้ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ร้องเรียนผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ และผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทันภายใน ๑๕ วัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางตรุณี อินตะ)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

- ทราบ อนุมัติ

(นายกิตติพันธุ์ ฉลอม)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง มีนาคม ๒๕๖๖)

เรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ เรื่อง

เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน - เรื่อง

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการ ร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบ กลับเรื่อง ร้องเรียน
๓๐/๑๑/๒๕๖๕	ผู้แสดงความ ความคิดเห็น	ผู้ป่วยคลินิกเบาหวานไม่พึงพอใจเรื่อง บริการเจาะเลือดของเจ้าหน้าที่ บริการ ล่าช้า พื้นที่แออัด	สาเหตุ ๑.สถานที่เจาะเลือดคับแคบต้องนั่งรอคิวด้วยกันกับ ผู้ป่วยOPD ๒.เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานล่าช้า เนื่องปฏิบัติงาน on call ตึก การแก้ไข ๑.ปรับสถานที่เจาะเลือดผู้ป่วยคลินิกเบาหวานให้ เจาะที่คลินิกเบาหวานไม่ต้องไปรวมกับผู้ป่วยOPD ๒.จัดเวรเจ้าหน้าที่เจาะเลือดมาปฏิบัติงาน๐๗.๓๐น.	๑/๑๒/๒๕๖๕
๑๔/๑๒/๒๕๖๕	ผู้แสดงความ ความคิดเห็น	ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์ ไม่ ตรวจผู้ป่วยคลินิกเบาหวาน	สาเหตุ ๑.เนื่องห้องตรวจแพทย์มีควันจากการเผาขยะของ ประชาชนที่อาศัยอยู่รอบโรงพยาบาล การแก้ไข ๑.ทีมใกล้เคียงประสานพนักงานรักษาความปลอดภัย แจ้งให้ประชาชนดับไฟ ๒.ทีมENVวางแผนในการจัดทำห้องตรวจปลอดควัน	๑๖/๑๒/๒๕๖๕



(นางดรุณี อินตะ)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน