



**โรงพยาบาลไชยปราการ**  
**CHAIPRAKAN HOSPITAL**

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
รอบ ๖ เดือน

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗  
โรงพยาบาลไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่

# สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง มีนาคม ๒๕๖๗)

\*\*\*\*\*

## ๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและโยชนสุข โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมตรวจสอบได้

โรงพยาบาลไชยปราการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management Standard Operation Procedure) คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ (Corruption and Misconduct Complaint Management Standard Operation Procedure) ปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) รวมไปถึงได้ดำเนินการตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จัดการและพัฒนาระบบการดำเนินงานของโรงพยาบาลไชยปราการ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ประชาชน และผู้มารับบริการต่อไป

## ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑. **ด้านการบริหาร** ปัญหาหรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การใช้พัสดุ ครุภัณฑ์ของทางราชการ การบริหารงานบุคคลที่ไม่เป็นธรรม หรือการเบิกจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม ส่อทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นต้น

๒. **ด้านบริการ** การบริการขาดคุณภาพ ไม่มีมาตรฐาน หรือพฤติกรรมบริการ รวมถึงการคุ้มครองสิทธิของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

๓. **การทุจริต** การแสวงหาประโยชน์จากการปฏิบัติงาน การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อนในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

๔. **การประพฤติมิชอบ** โดยมีความเสื่อมเสียนำมาซึ่งตนเอง ครอบครัว การทำงาน หน่วยงาน/องค์กร รวมไปถึงระบบราชการ เมาสุรา ทะเลาะวิวาท ชู้สาว การพนัน เป็นต้น

๕. **ปัญหาสาธารณสุข** ซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพประชาชน สังคม การคุ้มครองผู้บริโภค การควบคุมบุหรี่ยาเสพติด ปัญหาสิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญ หรือปัญหาโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ

## ๓. ผลการดำเนินงาน

ในการดำเนินงานจัดการปัญหาข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลไชยปราการ มีการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารงานโรงพยาบาลไชยปราการ เป็นประจำทุกเดือน ได้มีการประสานบุคคล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และได้มีการตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้ร้องเรียน แต่ไม่สามารถติดต่อได้ทางเอกสารราชการ ทางโรงพยาบาลไชยปราการ จึงได้ดำเนินการโดยการติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล และแจ้งกลับไปยังช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลไว้แทน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง มีนาคม ๒๕๖๗)  
เรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ เรื่อง

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบกลับ เรื่องร้องเรียน
๒๔/๑๑/๒๕๖๖	ร้องเรียนด้วยวาจา	ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เนื่องจากในวันนั้น แพทย์เวรต้องดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน กะทันหัน ทำให้ต้องไปรักษาผู้ป่วยวิกฤติ</li> <li>- ประสานทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ชี้แจงให้ผู้มารับบริการเข้าใจถึง ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล</li> </ul>	๒๘/๑๑/๒๕๖๖
๑๖/๒/๒๕๖๗	ร้องเรียนด้วยวาจา	ไม่พอใจเนื่องจากรอคิวนาน รอรับบริการที่แผนก OPD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ป่วยมาตรวจตามนัด Clinic NCD และได้ส่งผู้ป่วยมาพบ แพทย์ OPD เจ้าหน้าที่ได้เรียงลำดับการเข้าห้องตรวจ ตามลำดับก่อนหลัง (๑๑.๔๕ น.) เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ป่วยไปพัก ทานข้าวเนื่องจากแพทย์มีคิวตรวจอีก ๒ คิว ทำให้ผู้มารับ บริการไม่พอใจ</li> <li>- ประสานทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ชี้แจงให้ผู้มารับบริการเข้าใจถึง ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล</li> </ul>	๒๓/๒/๒๕๖๗



(นางสาวชนิษฐา วงศ์ชัย)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

