



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกัน ยุทธศาสตร์และสารสนเทศฯ รพ.ไชยปราการ โทร. ๐๕๓-๘๗๐๔๔๔

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๙/๑๕๗

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ 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 พร้อมกับนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลไชยปราการ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลไชยปราการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร้องเรียนภายในหน่วยงาน แต่เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้แจ้งที่อยู่ชัดเจน เพื่อแจ้งเป็นหนังสือราชการในการตอบกลับ โรงพยาบาลไชยปราการจึงได้ชี้แจงแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ร้องเรียนผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ และผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

## ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

- รับทราบผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลไชยปราการ
- ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลไชยปราการ

- ทราบ อนุมัติ

(นายกิตติพันธุ์ ฉลอม)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

(นางครุณี อินต๊ะ)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง มีนาคม ๒๕๖๖)**

\*\*\*\*\*

**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** โดยมีความเสื่อมเสียมาซึ่งตนเอง ครอบครัว การทำงาน หน่วยงาน/องค์กร รวมไปถึงระบบราชการ เมาสุรา ทะเลาะวิวาท ชู้สาว การพนัน เป็นต้น

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

**๓. ผลการดำเนินงาน**

ในการดำเนินงานจัดการปัญหาข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลไชยปราการ มีการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารงานโรงพยาบาลไชยปราการเป็นประจำทุกเดือน ได้มีการประสานบุคคล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และได้มีการตอบกลับข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้ร้องเรียน แต่ไม่สามารถติดต่อได้ทางเอกสารราชการ ทางโรงพยาบาลไชยปราการ จึงได้ดำเนินการโดยการติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล และแจ้งกลับไปยังช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ข้อมูลไว้แทน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง มีนาคม ๒๕๖๖)  
เรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ เรื่อง  
เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน - เรื่อง

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบกลับ เรื่องร้องเรียน
๓๐/๑๑/๒๕๖๕	ผู้แสดงความคิดเห็น	ผู้ป่วยคลินิกเบาหวานไม่พึงพอใจเรื่องบริการเจาะเลือดของเจ้าหน้าที่ บริการล่าช้า พื้นที่แออัด	สาเหตุ ๑.สถานที่เจาะเลือดคับแคบต้องนั่งรอคิวด้วยกันกับผู้ป่วยOPD ๒.เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานล่าช้า เนื่องปฏิบัติงาน on call ดึก การแก้ไข ๑.ปรับสถานที่เจาะเลือดผู้ป่วยคลินิกเบาหวานให้เจาะที่คลินิกเบาหวานไม่ต้องไปรวมกับผู้ป่วยOPD ๒.จัดเวรเจ้าหน้าที่เจาะเลือดมาปฏิบัติงาน ๐๗.๓๐น.	๑/๑๒/๒๕๖๕
๑๔/๑๒/๒๕๖๕	ผู้แสดงความคิดเห็น	ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของแพทย์ ไม่ตรวจผู้ป่วยคลินิกเบาหวาน	สาเหตุ ๑.เนื่องห้องตรวจแพทย์มีคิววันจากการเผาขยะของประชาชนที่อาศัยอยู่รอบโรงพยาบาล การแก้ไข ๑.ทีมใกล้เคียงประสานพนักงานรักษาความปลอดภัยแจ้งให้ประชาชนดับไฟ ๒.ทีมENVวางแผนในการจัดทำห้องตรวจปลอดควัน	๑๖/๑๒/๒๕๖๕

#### ๔. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

๑. ผู้ป่วยที่มารับบริการในวันคลินิกเบาหวานและต้องได้รับการเจาะเลือดมีเป็นจำนวนมาก และทางโรงพยาบาลได้มีการปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการเจาะเลือดเฉพาะของคลินิกเบาหวาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการได้อย่างรวดเร็ว ประกอบกับพัฒนาระบบในการให้บริการ ในคลินิกโรคเบาหวานและโรคเรื้อรังอื่นๆที่มารับยาต่อเนื่องและต้องได้รับการเจาะเลือดในวันมารับบริการ โดยจัดสถานที่ให้บริการแยกจากผู้ป่วยนอกทั่วไป รวมทั้งปรับระบบการขึ้นปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องให้ขึ้นปฏิบัติงานก่อนเวลาเวลาราชการ

๒. บุคลิกภาพส่วนตัว เสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขโดยใช้การบอกกล่าวด้วยวาจา เนื่องด้วยพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลต่อการให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มารับบริการในคลินิกเบาหวานและก่อให้เกิดความล่าช้า ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ เห็นควรให้มีการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลิกภาพ โดยมุ่งเน้นปรับปรุงพฤติกรรมบริการ รวมถึงให้มีการกำกับจากหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาที่เหนือกว่าตน

๓. พัฒนาระบบการให้บริการ ในการนำระบบคิวออนไลน์ และการให้บริการแพทย์ทางไกล รวมถึงช่องทางการเข้ารับบริการให้เหมาะสม เพื่อลดระยะเวลาารอคอย และลดความแออัดในการมารับบริการที่โรงพยาบาล สร้างความตระหนักรู้และเข้าใจของผู้มารับบริการถึงเหตุและความจำเป็นเร่งด่วน ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

( นางดรุณี อินตะ )

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

ผู้จัดทำรายงาน