



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลไชยปราการ โทร. ๐ ๕๓๘๗ ๐๔๔๔

ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๙/๖๒๔

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฯ และขออนุญาตเผยแพร่ประกาศฯ ในการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

ตามที่ คณะกรรมการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐโรงพยาบาลไชยปราการ ได้จัดทำคู่มือคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน โรงพยาบาลไชยปราการ และได้มีการดำเนินงานตามกรอบแนวทางและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด นั้น

โรงพยาบาลไชยปราการ ขอรายงานว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

๑. มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ เรื่อง

๒. ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ได้นำเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว ตอบกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมกับนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการความเสี่ยงโรงพยาบาลไชยปราการ และคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลไชยปราการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลไชยปราการ

(นางสาวชนิษฐา วงศ์ชัย)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

- ทราบ/อนุญาต

(นายกิตติพันธ์ ฉลอม)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม 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 แพทย์เวรต้องดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินกะทันหัน ทำให้ต้องไปรักษาผู้ป่วยวิกฤติ</li> <li>- ประสานทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ชี้แจงให้ผู้มารับบริการเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล</li> </ul>	๒๘/๑๑/๒๕๖๖
๑๖/๒/๒๕๖๗	ร้องเรียนด้วยวาจา	ไม่พอใจเนื่องจากรอคิวนาน รอรับบริการที่แผนก OPD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ป่วยมาตรวจตามนัด Clinic NCD และได้ส่งผู้ป่วยมาพบแพทย์ OPD เจ้าหน้าที่ได้เรียงลำดับการเข้าห้องตรวจตามลำดับก่อนหลัง (๑๑.๔๕ น.) เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ป่วยไปพักทานข้าวเนื่องจากแพทย์มีคิวตรวจอีก ๒ คิว ทำให้ผู้มารับบริการไม่พอใจ</li> <li>- ประสานทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ชี้แจงให้ผู้มารับบริการเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล</li> </ul>	๒๓/๒/๒๕๖๗



(นางสาวชนิษฐา วงศ์ชัย)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)  
เรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน - เรื่อง

ว/ด/ป ที่ร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/แนวทางการแก้ไขปัญหา	ว/ด/ป ที่ตอบกลับ เรื่องร้องเรียน
-	-	ไม่พบการร้องเรียน	-	-

(นางสาวชนิษฐา วงศ์ชัย)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ