



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่ โทร ๐ ๕๔๕๔ ๑๒๙๙ ต่อ ๑๒๒๑

ที่ พร ๐๐๓๓.๓๐๖/ ๐๑๒

วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียน
ทุจริตและประพฤติมิชอบ (รอบ ๑๒ เดือน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ และขออนุญาตเผยแพร่
บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสูงเม่น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสูงเม่น

ตามที่ โรงพยาบาลสูงเม่น ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร่ำร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป
หรือเจ้าหน้าที่รัฐ การจัดซื้อจัดจ้าง และการทุจริตประพฤติมิชอบ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เพื่อรับเรื่อง
ร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงานเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลสูงเม่น
จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่อง
ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหาหรืออุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
รอบ ๑๒ เดือน โดยจำแนกรื่องร้องเรียนเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๓๙ เรื่อง

- | | |
|------------------------------|-----------------|
| ๑) พฤติกรรมบริการ | จำนวน ๘ เรื่อง |
| ๒) ระบบการให้บริการ | จำนวน ๗ เรื่อง |
| ๓) การดูแลรักษาผู้ป่วย | จำนวน ๓ เรื่อง |
| ๔) อาคารและสถานที่ | จำนวน ๕ เรื่อง |
| ๕) ความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ | จำนวน ๑๔ เรื่อง |
| ๖) ทรัพยากร | จำนวน ๒ เรื่อง |

๑.๒ ข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๐ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสูงเม่น

๕๖

(นางชมพูนุท ทะตัน)
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และทุจริตและประพฤติมิชอบ)
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
 ของศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสูงเม่น จังหวัดแพร่

๑. ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)		อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง	ทั่วไป/ เจ้าหน้าที่ รัฐ	จัดซื้อ จัดจ้าง
ตุลาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๖	๑๖	-	๑๖	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๖	๔	-	๔	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๖	๖	-	๖	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๖	๑๓	-	๑๓	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	๓๙	-	๓๙	-	-	-	-	-



(นางชมพูนุท ทะตัน)
 ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป/เจ้าหน้าที่รัฐ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ จำนวน ๘ เรื่อง	- คำพูดและการแสดงออกของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เหมาะสม - พฤติกรรมบริการของพนักงาน ขับรถ ละเลยการปฏิบัติหน้าที่ใน เวลางาน - พฤติกรรมบริการของ รปภ. ละเลยการปฏิบัติหน้าที่	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขกำกับดูแล ๒. ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้าน พฤติกรรมบริการและมีการดูแล นิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง
๒	ข้อร้องเรียนด้านระบบการ ให้บริการ จำนวน ๗ เรื่อง - ความล่าช้าในการ ให้บริการ - การอำนวยความสะดวก/ ช่วยเหลือในการรับบริการ	- รอคิวนาน / มีการขำคิ้ว - รับคนไข้น้อย / มาจับคิวไม่ทัน ทำให้ไม่ได้รับการบริการ - ผู้รับบริการไม่ทราบว่าต้องไป ตรงจุดไหน ไม่มีเจ้าหน้าที่บริการ - ผู้รับบริการไม่เข้าใจระบบ บริการ เกิดปัญหาไปรอผิดจุด	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขกำกับดูแล ๒. การพัฒนาจัดระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลาการรอคอย ๓. ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ
๓	ข้อร้องเรียนการดูแลรักษา ผู้ป่วย จำนวน ๓ เรื่อง	- ความผิดพลาดของกระบวนการ การดูแลรักษาผู้ป่วย การเตรียม ข้อมูล การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ ด้วยกันและกับญาติผู้ป่วย - คุณภาพอาหารของโรงพยาบาล	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขกำกับดูแล ๒. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแล ผู้ป่วยโดยอ้างอิงแนวทางตาม มาตรฐานการรักษาของโรคให้ผู้ป่วย
๔	ข้อร้องเรียนด้านอาคาร และสถานที่ จำนวน ๕ เรื่อง	- สถานที่ไม่เพียงพอรองรับผู้ป่วย - ปัญหาเรื่องทางขึ้นลงเพื่อความ สะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย - ปัญหาห้องน้ำผู้ป่วยไม่มีแยก ชายหญิง ห้องน้ำไม่ระบาย/ ไม่สะอาด	๑. ส่งเรื่องให้ผู้บริหารเพื่อพิจารณา หาแนวทางพัฒนาด้านภูมิสถาปัตยกรรม ๒. ทำแผนการพัฒนาาระบบจัดการ ด้านความสะอาดให้ได้มาตรฐาน
๕	ข้อร้องเรียนด้านความ ปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๔ เรื่อง	- เส้นทางเข้าออกโรงพยาบาล แห่งใหม่ค่อนข้างมืด เกรงว่า อันตรายจะเกิดกับเจ้าหน้าที่เวร ป่วย/ตึก - พนักงานขับรถบางคนขับรถ ประมาท เสี่ยงอุบัติเหตุ	๑. ส่งเรื่องให้ผู้บริหารเพื่อพิจารณา หาแนวทางพัฒนาด้านภูมิสถาปัตยกรรม ๒. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขกำกับดูแล
๖	ข้อร้องเรียนด้านทรัพยากร จำนวน ๒ เรื่อง	- เครื่องมือทางการแพทย์ ไม่เพียงพอ	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขกำกับดูแล ๒. ทำแผนพัฒนาจัดซื้อจัดจ้าง เครื่องมืออุปกรณ์ให้เพียงพอ

๒.๒ ข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	- ไม่มีข้อร้องเรียน -		

๒.๓ ข้อร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
	- ไม่มีข้อร้องเรียน -		

๒๑

(นางชมพูนุท ทะตัน)
 ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ