

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
รอบ ๑๒ เดือน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

โรงพยาบาลพรหมคีรี มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

ด้วยโรงพยาบาลพรหมคีรี ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้
การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้
ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลพรหมคีรีเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานใน
การรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของ
โรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็น
รูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย
ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม
และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์สุจริต ความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มี
ประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนใน
การตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พบเอกประยุทธ์
จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการ
ส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระหวางสารธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก
ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย) ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต

๑.เรื่องร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็นตามหน่วยงานต่างๆ จำนวน ๑๐ จุด ในไตรมาสนี้

พบข้อร้องเรียนและข้อชื่นชม จำนวน ๑๐ เรื่อง จาก ๓ ตู้แสดงความคิดเห็น และ ๑ ข้อร้องเรียนจาก
page facebook

๑.๑ ข้อชื่นชม จำนวน ๓ เรื่อง

- ๑.๑.๑ การพัฒนาอาคารสถานที่ และพฤติกรรมบริการที่ดีโดยเฉพาะผู้ป่วยนอก
- ๑.๑.๒ พฤติกรรมบริการที่ดี ของเจ้าหน้าที่งานตรวจหลังคลอด
- ๑.๑.๓ พฤติกรรมบริการที่ดี ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์

๑.๒ ข้อร้องเรียน จำนวน ๘ เรื่อง

- ๑.๒.๑ ด้านพฤติกรรมบริการงานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน
- ๑.๒.๒ ด้านพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเวชศาสตร์การณินัดตรวจพัฒนาการแล้ว
เจ้าหน้าที่มาสาย
- ๑.๒.๓ ไม่พึงพอใจบริการ กรณีห้องบัตรส่งคนไข้ผิดแผนกทำให้ผู้ป่วยรอนาน
- ๑.๒.๔ ไม่พึงพอใจบริการ กรณีห้องบัตร ไม่ได้อยู่เวรในเวลา ๑๒.๓๐-๑๓.๒๖ น. ให้เวรเปล่าน
หน้าที่แทนแต่ไม่สามารถทำได้ ทำให้ผู้ป่วยรอนาน
- ๑.๒.๕ ไม่พึงพอใจบริการ กรณีเวรดึก ห้องบัตรให้เวรเปล่านหน้าที่แทนแต่ไม่สามารถทำได้ ทำให้
ผู้ป่วยรอนาน
- ๑.๒.๖ ด้านพฤติกรรมบริการของแพทย์
- ๑.๒.๗ ด้านพฤติกรรมบริการของแม่บ้านในตึกผู้ป่วยใน กรณีแจ้งเรื่องความไม่สะอาดของสถานที่
- ๑.๒.๘ ด้านการสื่อสาร ไม่พึงพอใจผู้ป่วยลง facebook มีข้อข้องใจระบบจัดการการแยกผู้ป่วยให้
นอนใกล้ผู้ป่วยโควิด

การแก้ปัญหา

- ๑.บันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการรับทราบเพื่อสั่งการ
- ๒.ผู้อำนวยการสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวน ประชุม เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบบริการ มาตรฐานการดูแลรักษาผู้ป่วย การจัดเก็บค่าบริการนอกเวลาราชการ โดยมีการประเมินติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ
- ๓.แจ้งข้อมูลส่งกลับหรือการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง เพราะผู้รับบริการให้ข้อมูล ในการติดต่อกลับไว้
- ๔.พยาบาลเวรโทรแจ้งหน.หน่วยงาน ย้ายเตียงผู้ป่วยโควิดเข้าไปพักในห้องรับผู้ป่วยจิตเวช (ไม่มี เคสจิตเวช) หน.หน่วยงานแจ้งหัวหน้างานทราบ หลังจากนั้นผู้ป่วยที่โพสต์เฟสได้ลบโพสต์ และลงขอบคุณ เจ้าหน้าที่ที่ยอมย้ายผู้ป่วยโควิดให้

๒.เรื่องร้องเรียนผ่านห้องศูนย์บริหารความเสี่ยงและเรื่องร้องเรียน

ไม่พบข้อร้องเรียนในช่องทางดังกล่าว

๔.เรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑

ในปีนี ไม่พบการร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางพรรณราย ทัพณตกุล)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและคุณภาพ