

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
รอบ ๖ เดือน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม 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 ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยด้วย
ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม
และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์สุจริตความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มี
ประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนใน
การตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พบเอกประยุทธ์
จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการ
ส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึงมาตรการกระหรงสาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก
ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย) ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต

๑.เรื่องร้องเรียนผ่านผู้แสดงความคิดเห็นตามหน่วยงานต่างๆ จำนวน ๑๐ จุด ในไตรมาสนี้

พบข้อร้องเรียนและข้อขึ้นชม จำนวน ๑๐ เรื่อง จาก ๓ ผู้แสดงความคิดเห็น

๑.๑ ข้อขึ้นชม จำนวน ๓ เรื่อง

๑.๑.๑ การพัฒนาอาคารสถานที่ และพฤติกรรมบริการที่ดีโดยเฉพาะผู้ป่วยนอก

๑.๑.๒ พฤติกรรมบริการที่ดี ของเจ้าหน้าที่งานตรวจหลังคลอด

๑.๑.๓ พฤติกรรมบริการที่ดี ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์

๑.๒ ข้อร้องเรียน จำนวน ๗ 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. ให้เวรเปลท่า
หน้าที่แทนแต่ไม่สามารถทำได้ ทำให้ผู้ป่วยรอนาน

๑.๒.๕ ไม่พึงพอใจบริการ กรณีเวรตึก ห้องบัตรให้เวรเปลท่าหน้าที่แทนแต่ไม่สามารถทำได้ ทำให้
ผู้ป่วยรอนาน

๑.๒.๖ ด้านพฤติกรรมบริการของแพทย์

๑.๒.๗ ด้านพฤติกรรมบริการของแม่บ้านในตึกผู้ป่วยใน กรณีแจ้งเรื่องความไม่สะอาดของสถานที่

การแก้ปัญหา

๑. บันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการรับทราบเพื่อสั่งการ
๒. ผู้อำนวยการสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทบทวน ประชุม เพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบบริการ มาตรฐานการดูแลรักษาผู้ป่วย การจัดเก็บค่าบริการนอกเวลาราชการ โดยมีการประเมินติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ
๓. แจ้งข้อมูลส่งกลับหรือการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง เพราะผู้รับบริการให้ ข้อมูลในการติดต่อกลับไว้

๒. เรื่องร้องเรียนผ่านห้องศูนย์บริหารความเสี่ยงและเรื่องร้องเรียน

ไม่พบข้อร้องเรียนในช่องทางดังกล่าว

๓. เรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑

ในปีนี ไม่พบการร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางพรรณราย ทัพพนันตกุล)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและคุณภาพ