



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า
รับเลขที่..... 8787
วันที่..... 14 มิ.ย. 2565
เวลา..... 9.26 น.

ส่วนราชการ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทรศัพท์ ๑๐๕๘๑

ที่ นน ๐๐๓๓.๒/๒๐๑/๓๒๖ วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ลงเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕
สถิติเรื่องร้องเรียนเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงกันยายน ๒๕๖๕ ดังนี้

สาเหตุที่นำมาสู่เหตุแห่งการร้องเรียน

๑. การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ป่วยซึ่งอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในข้อมูล
๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ในการใช้กริยา คำพูด ที่ไม่เหมาะสม
๓. การรอคิวตรวจรักษาที่ใช้ระยะเวลานาน

แนวทางการแก้ไข

๑. รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบถึงปัญหา
๒. ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหา
๓. รายงานผู้บริหารทุกเดือน
๔. มีการประชุมเพื่ออบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องพฤติกรรมบริการ

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔ (รอบ ๑๒ เดือน)

๑. ประชาชน/ผู้รับบริการร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๓๕ เรื่อง ดังนี้
เรื่องร้องเรียนพนักงานเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒๙ เรื่อง
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๐ เรื่อง
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพ จำนวน ๒ เรื่อง
เรื่องไม่ได้รับความสะดวก/ความเดือดร้อนอื่นๆ จำนวน ๔ เรื่อง
๒. ไม่พบเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้าเกี่ยวกับการทุจริต

การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

และ...

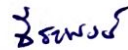
และขออนุญาตเผยแพร่ลงเว็บไซต์โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า เพื่อให้ประชาชนทราบข้อมูลดังกล่าวข้างต้น และให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในภาครัฐ (ITA) ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณาอนุญาต



(นายสมพงษ์ สุขผ่อง)


นิติกร



เรียน ผอ.รพ.

เพื่อโปรดทราบ

เพื่อโปรดพิจารณา


(นางสาวโชติมา บุญแสง)
เจ้าพนักงานธุรการ



14 ก.ย. 2565



(นายวาทีน ถนอมนุช)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป



(นายอภิชาติ พิมลไพบุลย์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
13 ก.ย. 2565

<input type="checkbox"/> ลงนัด	<input type="checkbox"/> ทราบ	<input type="checkbox"/> แจ้ง
<input type="checkbox"/> ดำเนินการ	<input checked="" type="checkbox"/> อนุมัติ	
มอบ.....		



(นางสาวศิริพร ธนามี)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม สาขารังสีวิทยา)
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

สรุปผลการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.หน่วยงาน: โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

๒.ระยะเวลารายงาน: (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๓.๑ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลตอบ ข้อร้องเรียน
-	-	๐	๐

๓.๒ การจัดซื้อจัดจ้างของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลตอบ ข้อร้องเรียน
-	-	๐	๐

๓.๓ เรื่องอื่น ๆ

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	วัน/เดือน/ปี ที่แจ้งผลตอบ ข้อร้องเรียน
-	-	๐	๐

๔. สรุปเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ : ๐ เรื่อง

๕. ปัญหาและอุปสรรค : ไม่พบปัญหาและอุปสรรค เนื่องจาก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า มีการเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยม เรื่องการซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรมภายในองค์กร และปฏิบัติตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ตามประกาศเจตจำนงสุจริตในการบริหารงาน “โรงพยาบาลพระนั่งเกล้าใสสะอาด ไมทนต่อการทุจริต (MOPH Zero Tolerance)”

สรุปผลการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนทั่วไป

๑.หน่วยงาน: โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

๒.ระยะเวลารายงาน: (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ช่องทางการร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนครั้ง	ยุติได้	กำลังดำเนินการ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า	๑๓	๑๐	๓
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า	๑	๑	-
๓	ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	๒๐	๒๐	-
๔	ร้องเรียนทางไปรษณีย์	๑	-	๑
๕	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	๐	๐	๐
รวม		๓๕	๓๑	๔

๓.๒ ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทการบริการ	จำนวนเรื่อง
พฤติกรรมบริการ	๒๑
การดูแลรักษา	๙
สิทธิการรักษา	๒
อาคาร/สถานที่ภายในโรงพยาบาล	๓
อื่นๆ	๐
รวม	๓๕

๓.๓ ตัวอย่างรายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียนหรือข้อเสนอนะ

เรื่องร้องเรียน	สาเหตุ	การแก้ไข
๑. ผู้ป่วยมาพบแพทย์ตามนัดที่ห้องตรวจศัลยกรรม เมื่อมาถึงหน้าห้องตรวจ เจ้าหน้าที่แจ้งว่าให้ไปติดต่อที่ชั้น ๒ เพื่อพบแพทย์ เมื่อผู้ป่วยเดินขึ้นมาที่ชั้น ๒ และสอบถามเจ้าหน้าที่หน้าห้องว่าแพทย์จะมาตรวจหรือไม่ เจ้าหน้าที่กลับให้คำตอบแก่ผู้ร้องไม่ได้ และมีพฤติกรรมไม่พอใจ	เนื่องจากเจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยได้	- รับฟังปัญหาของผู้ป่วยและมีการนัดหมายให้ผู้ป่วยมาพบแพทย์ตามที่ผู้ร้องต้องการ
๒. ผู้ร้องไม่พึงพอใจ นโยบายของโรงพยาบาลเรื่องการออกไปส่งตัว เนื่องจากต้องมาติดต่อทุก ๓ เดือน แทนที่จะเป็นปีละครั้ง เนื่องจากผู้ร้องต้องเดินทางมาโรงพยาบาลหลายครั้ง เพื่อให้ทางโรงพยาบาลออกไปส่งตัวให้	เนื่องจากปัจจุบันเกิดสถานการณ์การติดเชื้อโคโรนาไวรัส ผู้ร้องจึงไม่อยากจะเดินทางมาโรงพยาบาลบ่อยๆ	- รับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องทุกข์ของผู้ร้อง - รายงานผู้บริหารรับทราบปัญหา
๓. ผู้ร้องไม่พึงพอใจ เรื่องการมารับบริการที่แผนกทันตกรรม ใช้สิทธิประกันสังคม แต่โรงพยาบาลเรียกเก็บเงิน	สาเหตุเกิดจากการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	- รับฟังปัญหาร่วมกับเจ้าหน้าที่งานตรวจสอบสิทธิ - ดำเนินการเรื่องคืนเงินค่ารักษาพยาบาลให้แก่ผู้ป่วย ในส่วนที่สามารถใช้สิทธิเบิกประกันสังคมได้
๔. ผู้ร้องแจ้งว่ามีปัญหาเรื่องการขอรับยา ทางเจ้าหน้าที่ไม่จ่ายยาให้ โดยแจ้งกับผู้ร้องว่า “ผู้ร้องเบิกยาไปครบแล้ว” และมีการพูดจาและพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ	สาเหตุเกิดจากการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ป่วยที่มีคลาดเคลื่อนกัน	- รับฟังปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย - ประสานหาข้อมูลจากหน่วยงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕. ถึงขยะที่ห้องน้ำหญิงบริเวณโรงอาหารของโรงพยาบาล ไม่มีฝาปิด อีกทั้งก็อกน้ำมี ๒ ตัว แต่สามารถใช้ได้เพียงตัวเดียว	สาเหตุเกิดจากการดูแลที่ไม่ทั่วถึง	- ประสานผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข

๔. ปัญหาและอุปสรรค

๑. บุคลากรต้องปรับบริการให้เหมาะสมและส่งเสริมการบริหารจัดการในการทำงานให้มีความชัดเจนเพื่อลดปัญหาการร้องเรียน
๒. เรื่องการสื่อสาร การอธิบายขั้นตอนการตรวจรักษาที่ยังไม่มีความชัดเจน
๓. เนื่องจากสถานการณ์โควิด พบว่ามีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดติดขัดในด้านสถานที่ในการทำงาน เกิดการแออัดในการให้บริการ