



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลดอยสะเก็ด อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่
ที่ ชม ๐๐๓๒.๓๐๑/๗๑๐๙ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๑-๒) และขอเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลดอยสะเก็ด

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดอยสะเก็ด

ตามที่โรงพยาบาลดอยสะเก็ด ได้ดำเนินการตามนโยบาย การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment:ITA) ในด้านการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยโรงพยาบาลดอยสะเก็ด ต้องแสดงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่า ค้ำคูณ และเป็นประโยชน์ต่อภาครัฐ และได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลขึ้น ทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

ในการนี้จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนเรื่องทั่วไป ของโรงพยาบาลดอยสะเก็ด มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่มายังคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑-๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒) มีจำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่	ร้องเรียนผ่านช่องทาง	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑	ผู้รับเรื่องร้องเรียน ณ ตึก OPD	-เรื่องทั่วไป ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ
๒	โทรศัพท์	-เรื่องทั่วไป ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ
๓	เฟซบุ๊ก	-เรื่องทั่วไป ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ
๔	ผู้รับเรื่องร้องเรียน ณ ตึกผู้ป่วยในหญิง	-เรื่องทั่วไป การบริการ
รวมทั้งสิ้น	๔ ราย	๒ ประเภท

จากการสรุปเรื่องร้องเรียนทั่วไปของประชาชนผู้ได้ร้องเรียน ในระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องพฤติกรรมบริการ และการให้บริการทางด้านสถานที่ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงาน และการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลดอยสะเก็ด

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ ๓ ประการ คือ

๑.๑ ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมากเวลาการให้บริการจึงมีจำกัด

๑.๒ บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

เนื่องจากปริมาณงานและมีผู้รับบริการที่ค่อนข้างมากทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เสนอให้มีการจัดอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ เพื่อทบทวนและปรับพฤติกรรม และให้มีการกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

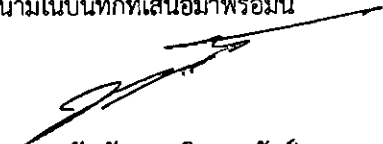
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ ๒ ประการ คือ

๒.๑ กรณีห้องน้ำไม่เพียงพอ เนื่องจากช่วงดังกล่าวมีปริมาณผู้ป่วย และญาติผู้ป่วยมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก การปรับปรุงแก้ไข ได้ดำเนินการแจ้งเพราะทางโรงพยาบาลมีห้องน้ำใช้อีกชั้นหนึ่งคือชั้นล่าง ซึ่งเป็นตึกผู้ป่วยเหมือนกัน ได้แยกเป็นสองชั้น ตึกผู้ป่วยชายและหญิง

๒.๒ กรณีทางไปที่จอดรถด้านหลังโรงพยาบาลไม่สว่าง เนื่องจากทางช่วงดังกล่าวทางโรงพยาบาลกำลังดำเนินการปรับถมพื้นที่ลานจอดรถสำหรับญาติผู้ป่วย และได้แก้ไขนำหลอดไฟไปติดตั้งเพิ่มเติมแล้ว


ทั้งนี้ ขอพิจารณาเห็นชอบรายงานสรุปผลและการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ทั่วไป ของโรงพยาบาลดอยสะเก็ด ไตรมาสที่ ๑-๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒) และขออนุญาตเผยแพร่ แก่
ประชาชนทั่วไป ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลดอยสะเก็ด หัวข้อ ITA และช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในบันทึกที่เสนอมาพร้อมนี้

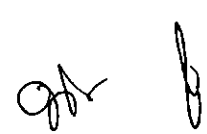


(นายชัยชัย ตะติยาพรพันธ์)
ผู้จัดการงานทั่วไปชำนาญการ

เห็นชอบ



(นายปรีชา สิริจิตราภรณ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดอยสะเก็ด



รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลดอยสะเก็ด
ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

จำนวนผลงานการร้องเรียนระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว		อยู่ระหว่างดำเนินการ		ยังไม่ได้ดำเนินการ	
	ทั่วไป	ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ทั่วไป	ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ทั่วไป	ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ทั่วไป	ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ
ตค.๒๕๖๑	๒	-	๒	-	-	-	-	-
พย.๒๕๖๑	-	-	-	-	-	-	-	-
ธค.๒๕๖๑	๑	-	-	-	-	-	-	-
มค.๒๕๖๒	๑	-	๑	-	-	-	-	-
กพ.๒๕๖๒								
มีค.๒๕๖๒								
เมย.๒๕๖๒								
พค.๒๕๖๒								
มิย.๒๕๖๒								
กค.๒๕๖๒								
สค.๒๕๖๒								
กย.๒๕๖๒								
รวม	๔	-						

**รายละเอียดเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหา ของโรงพยาบาลดอยสะเก็ด
ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒**

ลำดับ	ประเภทบริการ	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่ยุติ	สรุปการแก้ไขปัญหา
๑	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่งาน NCD ทำงานซ้ำ ลูกไปทำธุระบ่อย	๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๑	๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๑	-ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มการ พยาบาลดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล และทำการตักเตือน
๒	พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ห้องฉุกเฉิน ไม่ให้การรักษา ให้ ไป รพ.มหาราช	๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๑	๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑	-ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มการ พยาบาลและหัวหน้างาน ห้องฉุกเฉินดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล และทำการตักเตือน
๓	พฤติกรรมบริการ	เจ้าหน้าที่จัดคิวพุดจาไม่เพราะ ณ จุดตักผู้ป่วยนอก	๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๑	๕ มกราคม ๒๕๖๒	-ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มการ พยาบาลและหัวหน้างานตัก ผู้ป่วยนอกดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล และทำการตักเตือน
๔	การบริการ	ห้องน้ำมีน้อย และบริการที่จอดรถ มีติด อาจเกิดอันตรายได้ ควร ให้มีแสงสว่างมากขึ้น เพื่อความ ปลอดภัยของเจ้าหน้าที่และ ผู้รับบริการ บริเวณด้านหลังโรง จอดรถของโรงพยาบาล แนะนำ ให้เพิ่มจำนวนห้องน้ำ และเพิ่ม หลอดไฟในที่จอดรถ	๑๓ มกราคม ๒๕๖๒	๒๓ มกราคม ๒๕๖๒	-ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน การจัดการทั่วไป ดำเนินการ ในการนำหลอดไฟไปติด บริเวณลานจอดรถเรียบร้อยแล้ว แล้วเพื่อเพิ่มความสว่าง และสำหรับเรื่องเพิ่มจำนวน ห้องน้ำนั้น ได้ดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า ทาง รพ. มีห้องน้ำบริการ สำหรับตักผู้ป่วยในชายและ มีจุดหนึ่งคือชั้นล่างตักผู้ป่วย ในหญิง เนื่องจากทาง โรงพยาบาลแบ่งโซนการ บริการตักนอนผู้ป่วยเป็น ๒ ชั้น แยกชายและหญิง