บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ที่ ชม 0033.301/2097.1 **วันที่** 1 กันยายน 2569

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ 12 เดือน (1 ต.ค. 2568 –31 ส.ค. 2569) และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา

ตามที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษาได้ดำเนินการให้มีการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเกี่ยวกับความโปร่งใส ในประเด็นที่เรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนและการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมพร้อมทั้งระบบปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา ได้จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการทุจรติ และประพฤติมิชอบ รอบ 6 เดือน (1 ต.ค. 2568 – 31 ส.ค. 2569) โดยได้จำแนกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
    1.1 มีผู้มารับบริการร้องเรียนจำนวน 2 ครั้ง ได้แก่
        1.1.1 ผู้ป่วยนอก 1 ครั้ง และ คลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง 1 ครั้ง
2. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการประพฤติมิชอบ

    ทั้งนี้ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการประพฤติมิชอบ

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขเนื่องจากปัจจุบันมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายช่องทาง รวมทั้งรับเรื่องต่อมาจากศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดเชียงใหม่ กระทรวงมหาดไทย ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนบางเรื่องซึ่งต้องบูรณาการกับหลายหน่วยงาน ทำให้ต้องใช้เวลาในการรรวบรวมพยานหลักฐาน และบางเรื่องต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญให้ความคิดเห็น แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจาก โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา มีระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จึงสามารถแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลได้อย่างเป็นธรรม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางแสงหล้า พิทาคำ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ-อนุญาต

(นายจักร์ชัย ติตตะบุตร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล
เฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา

แบบสรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 รอบ 12 เดือน (1ต.ค. 2568 – 31 ส.ค. 2569)

ที่	เรื่องร้องเรียน	ต.ค. 68	พ.ย. 68	ธ.ค. 68	ม.ค. 69	ก.พ. 69	มี.ค. 69	เม.ย. 69	พ.ค. 69	มิ.ย. 69	ก.ค. 69	ส.ค. 69
1	พฤติกรรมบริการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
2	การบริหารงานบุคคล	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	การรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	การคุ้มครองผู้บริโภค	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	กระบวนการการให้บริการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	การประสานงาน/การบริหารจัดการ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	การทุจรติ และประพฤติมิชอบ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	การจัดซื้อจัดจ้าง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	การรอคอย	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	อื่นๆ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	รวม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

รหัส: เรื่อง	ความรุนแรง	หน่วยงานที่รายงาน	สถานที่เกิด	วันที่เกิดอุบัติการณ์	สรุปประเด็นปัญหา	Key word/ สาเหตุหลัก	การจัดการเบื้องต้น	กลุ่ม/ หน่วยงานหลัก	สรุปการแก้ไขของกลุ่ม/ หน่วยงานหลัก	การแก้ไขของกรรมการความเสี่ยง	มีการแก้ไขปัญหาอย่างไร
GPM203: เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์	C	คลินิคโรคไม่ติดต่อ	คลินิกสุขใจ	23/7/2026	23/07/2569 แพทย์ที่ขึ้นปฏิบัติงาน HT Clinic มาปฏิบัติงานสายภาคบ่าย เกิน 14.00 น.	23/07/2569 แพทย์ที่ขึ้นปฏิบัติงาน HT Clinic มาปฏิบัติงานสายภาคบ่าย เกิน 14.00 น.	- โทรตามแพทย์ที่มาปฏิบัติงาน >> ไม่รับสาย - ชี้แจงผู้ป่วย - ประสานหัวหน้าองค์กรแพทย์	กลุ่มงานการแพทย์			
GPM203: เกิดเรื่องร้องเรียนจากการบริการทางการแพทย์	D	งานผู้ป่วยนอก	จุดซักประวัติ	8/9/2025	ผู้รับบริการรอนาน ไม่พอใจเขียนใบร้องเรียน	ผู้รับบริการรอนาน ไม่พอใจเขียนใบร้องเรียน	-อธิบายถึงขั้นตอนการให้บริการ - ประสานติดต่อแพทย์ในจุดที่ให้บริการเสร็จ มาตรวจ OPD	งานผู้ป่วยนอก	ร่วมกับองค์กรแพทย์เพื่อร่วมกะนหาแนวทางแก้ไข	มีการแจ้งผู้รับบริการรับทราบเป็นระยะถึงคิวตรวจ และสาเหตุที่ต้องรอนาน	มีการแจ้งผู้รับบริการรับทราบเป็นระยะถึงคิวตรวจ และสาเหตุที่ต้องรอนาน ร่วมกับองค์กรแพทย์เพื่อหาแนวทางแก้ไข