



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ่ง

ที่ ชร ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๗

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน รอบ ๖ เดือน  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงรุ่ง

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ให้หน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติการเกณฑ์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ( Integrity and Transparency Assessment : ITA ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในหัวข้อประเมิน MOIT ๑ หน่วยงาน มีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและซ่องทางการร้องเรียน นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเวียงเชียงรุ่ง ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับ  
ข้อร้องเรียนปี พ.ศ.๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๒ (รอบ ๖ เดือน) ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ – ๒๕ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕ ดังนี้

### ๓. ข้อพิจารณา

- ๓.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๒ เรื่อง  
๓.๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีจำนวน ๐ เรื่อง

### ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นายพจนารถ พจน์สุจริต)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต

(นางสาวนงนุช มารินทร์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงเชียงรุ่ง

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๖ เดือน  
ตั้งแต่เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕

**ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน**

ช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ
๑	หนังสือราชการ	
๒	โทรศัพท์	๑
๓	ไปรษณีย์	
๔	ร้องเรียนด้วยตนเอง	๑
๕	สื่อOnlineต่างๆ (Website , Facebook , Line ฯลฯ)	

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ เรื่อง

รายการเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวนครั้งที่ร้องเรียน
แพทย์ปฏิเสธการรักษาผู้ป่วย	กลุ่มงานการแพทย์	๑
การเลื่อนนัดฉีดวัคซีนโดยไม่ได้รับอนุญาต	งานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	๑

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

รายการเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวนครั้งที่ร้องเรียน

**ปัญหาและอุปสรรค**

เรื่องร้องเรียนที่ ๑ แพทย์เราได้นัดผู้ป่วยมาตรวจ ผู้ป่วยนอนเป็นลมอนมา พยาบาลได้ให้ญาติผู้ป่วยถือใบนำทางไปป้ายห้องตรวจของแพทย์เราที่นัดไว้ แต่เมื่อแพทย์เราตรวจสอบประวัติผู้ป่วยแล้ว ให้ญาติผู้ป่วยไปตรวจกับอีกแพทย์เราอีกคนหนึ่ง ซึ่งไม่ว่าจะเนื่องจากทำหัตถการที่ห้อง ER อยู่ ผู้ป่วยและญาติจึงต้องรอเป็นเวลานาน เกิดความไม่พอใจในการบริการ

เรื่องร้องเรียนที่ ๒ ประชาชนที่ได้รับการนัดมาฉีดวัคซีนรายหนึ่ง ได้รับการนัดใหม่ฉีดวัคซีนในวันปกติ แต่ทางโรงพยาบาลได้เลื่อนวันฉีดเป็นวันอื่นแทนโดยไม่มีการแจ้งในช่องทางใดๆ จึงไม่สามารถร้องเรียน

**แนวทางการแก้ไขปัญหา**

เรื่องร้องเรียนที่ ๑

ได้ประชุมความเสี่ยงของแพทย์และพยาบาลที่เกี่ยวข้อง เพื่อทบทวนแนวทางการตรวจผู้ป่วยอีกครั้ง

เรื่องร้องเรียนที่ ๒

ทางผู้ที่เกี่ยวข้องได้ประชุมทบทวนแนวทางการฉีดวัคซีนและการประสานงานกับทางห้องถีน เพื่อการแจ้งข่าวสารที่ถูกต้อง