



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

ที่ ขร.๐๐๓๒.๓๐๑/๒๕๗๑

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์  
โรงพยาบาลเวียงแก่น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแก่น

เนื่องจากคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเวียงแก่น ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน เสร็จสิ้นแล้ว

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเวียงแก่น จึงขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ตามรายละเอียดที่ส่งมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาและอนุญาตประกาศเพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาล

สม งามใจ

(ทพญ.รจิต จันทร์ประสิทธิ์)

ประธานกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ทราบ/อนุญาต

.....  
(นายกิตติพัฒน์ ลาซโรจน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวียงแก่น

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
 โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖  
 รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

| หน่วยงาน                       | จำนวน (ครั้ง)  |   |  | ผลรวมทั้งหมด |
|--------------------------------|--|---|--|--------------|
|                                | CPE๔๐๔:<br>ผู้ป่วยไม่รอ<br>ตรวจไม่พึง<br>พอใจ<br>ร้องเรียน | GPM๒๐๓:<br>เกิดเรื่อง<br>ร้องเรียนจาก<br>การบริการทาง<br>การแพทย์ | GPM๒๐๔:<br>เกิดเรื่อง<br>ร้องเรียนทั่วไป<br>ซึ่งไม่เกี่ยวกับ<br>การบริการทาง<br>การแพทย์ |              |
| กลุ่มงานพยาบาล                 |  | ๑   |  | ๑            |
| งานพยาบาลผู้ป่วยใน             |  | ๑   |  | ๑            |
| งานสวนและงานปรับปรุงภูมิทัศน์  |  |   | ๑  | ๑            |
| งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช |  | ๑   |  | ๑            |
| กลุ่มบริหารงานทั่วไป           |  |   | ๑  | ๑            |
| งานรับซื้อร้องเรียน            |  |   | ๑  | ๑            |
| งานผู้ป่วยนอก                  |  | ๑   |  | ๑            |
| งานพยาบาลผู้คลอด               |  | ๑   |  | ๑            |
| ผลรวมทั้งหมด                   |  | ๕   | ๓  | ๘            |

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลเวียงแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

| วันที่เกิด<br>(เวลา)          | เรื่องร้องเรียน                          | หน่วยงานที่<br>ได้รับ                    | ผู้เกี่ยวข้อง | สรุปประเด็นปัญหา   | แนวทางแก้ไข  | หมายเหตุ   |
|-------------------------------|--|--|---------------|--|--|--|
| ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕<br>๑๔.๔๐ น.     | ร้องเรียนจากการ<br>บริการทาง<br>การแพทย์ | - งานอุบัติเหตุ<br>ฉุกเฉินและ<br>นิติเวช | -             | - ช่วงเวลาประมาณ ๒๑.๐๐ น.<br>ผู้รับบริการเข้ารับบริการที่งาน<br>อุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช ด้วย<br>อาการปวดท้องมาก ได้รับการ<br>รักษาด้วยยาฉีดทางหลอดเลือดดำ<br>บริเวณแขนขวา หลังจากกลับบ้าน<br>พบว่ามีอาการปวดบวม เกิดแผล<br>บริเวณที่ทำการรักษา ผู้รับบริการ<br>เกิดความไม่พึงพอใจ จึงเข้า<br>ร้องเรียน ณ ศูนย์ดำรงธรรม<br>อำเภอเวียงแก่น | ๑. งานใกล้เคียงเข้าพบผู้รับบริการ<br>พูดคุยทบทวนเหตุการณ์และเจรจาอย่าง<br>สันติวิธีเสร็จสิ้นในวันรับข้อร้องเรียน<br>๒. ผู้ป่วยได้รับการเยียวยาจากสำนักงาน<br>ประกันสังคม เชียงราย<br>๓. พุดคุยกับตัวแทนงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน<br>และนิติเวช รวมถึงผู้ปฏิบัติงานใน<br>ช่วงเวลาเหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อวางแผน<br>ทางแก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิด<br>เหตุการณ์ซ้ำ | - ร้องเรียนผ่าน<br>ช่องทางออนไลน์<br>Messenger เพจ<br>โรงพยาบาลเวียง<br>แก่น |
| ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕<br>๐๙.๑๓ น. | ร้องเรียนจากการ<br>บริการทาง<br>การแพทย์ | - งานพยาบาล<br>ผู้ป่วยใน                 | -             | - ผู้รับบริการเข้าพักรักษาตัวที่ ห้อง<br>พิเศษ ๒ พบฝุ่นตามมุ้งโต๊ะและตู้<br>เก็บเสื้อผ้า และไม่เปลี่ยนผ้าปูที่<br>นอนให้แก่ผู้รับบริการวันต่อวัน   | ๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่งาน<br>พยาบาลผู้ป่วยใน และผู้รับบริการ<br>๒. พุดคุยกับตัวแทนงานพยาบาลผู้ป่วย<br>ใน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในช่วงเวลา<br>เหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อวางแผน<br>ทางแก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิด  | - รับแจ้งข้อมูลจาก<br>ช่องทางแอปพลิเคชัน<br>LINE                             |

| วันที่เกิด<br>(เวลา)          | เรื่องร้องเรียน   | หน่วยงานที่<br>ได้รับ          | ผู้เกี่ยวข้อง                               | สรุปประเด็นปัญหา   | แนวทางแก้ไข   | หมายเหตุ                                      |
|-------------------------------|---|--------------------------------|---|--|---|---|
| ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕<br>๐๙.๓๒ น. | ร้องเรียนทั่วไปซึ่ง<br>ไม่เกี่ยวกับการ<br>บริการทาง<br>การแพทย์ | - งานรับข้อ<br>ร้องเรียน       | - งานสวน<br>และงาน<br>ปรับปรุงภูมิ<br>ทัศน์ | - เจ้าหน้าที่ในรพ. เวียงแก่น ขอ<br>ปรับปรุงภูมิทัศน์โดยขอตัดแต่งกิ่ง<br>ต้นไม้บริเวณเขตบ้านพักเจ้าหน้าที่<br>แต่เจ้าหน้าที่งานสวนและงาน<br>ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เหตุผลว่าไม่ใช่<br>หน้าที่ของตน เนื่องจากเป็นการ<br>เพิ่มภาระงานให้แก่งานสวนและ<br>งานปรับปรุงภูมิทัศน์ | เหตุการณ์ซ้ำ<br>๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่งาน<br>สวนและงานปรับปรุงภูมิทัศน์ ร่วม<br>ทบทวน job description<br>๒. แจ้งหัวหน้าบริหารรับทราบ และ<br>พูดคุยกับตัวแทนงานสวนและงาน<br>ปรับปรุงภูมิทัศน์รวมถึงผู้ปฏิบัติงานใน<br>ช่วงเวลาเหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อวางแผน<br>ทางแก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิด<br>เหตุการณ์ซ้ำ                | - รับแจ้งข้อมูลจาก<br>ช่องทางแอปพลิเคชัน LINE |
| ๑๒ มกราคม ๒๕๖๖<br>๐๙.๑๕ น.    | ร้องเรียนทั่วไปซึ่ง<br>ไม่เกี่ยวกับการ<br>บริการทาง<br>การแพทย์ | - กลุ่ม<br>บริหารงาน<br>ทั่วไป | - งานการ<br>พยาบาลผู้<br>คลอด               | - ร้อยเวรขอคูกล็อวงจรปิด ณ<br>งานการพยาบาลผู้คลอด เนื่องจาก<br>มีผู้รับบริการไปร้องทุกข์ที่สภ. เวียง<br>แก่น พบว่าไม่สามารถดูได้<br>เนื่องจากคูกล็อวงจรปิดชำรุด  | ๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่งาน<br>การพยาบาลผู้คลอด และงาน IT<br>๒. แจ้งงานซ่อมบำรุงให้ช่างตรวจสอบ<br>และแก้ไข<br>๓. แจ้งหัวหน้าบริหารรับทราบ แจ้ง<br>หัวหน้ากลุ่มการพยาบาลรับทราบ แจ้ง<br>หัวหน้างานการพยาบาลผู้คลอด<br>รับทราบ และพูดคุยกับตัวแทนงานการ<br>พยาบาลผู้คลอด ,งาน IT รวมถึงผู้<br>ปฏิบัติงานในช่วงเวลาเหตุการณ์ดังกล่าว | - รับแจ้งข้อมูลจาก<br>ช่องทางแอปพลิเคชัน LINE |

| วันที่เกิด<br>(เวลา)          | เรื่องร้องเรียน   | หน่วยงานที่<br>ได้รับ    | ผู้เกี่ยวข้อง                                | สรุปประเด็นปัญหา   | แนวทางแก้ไข  | หมายเหตุ   |
|-------------------------------|---|--------------------------|--|--|--|--|
| ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖<br>๐๙.๒๕ น. | ร้องเรียนทั่วไปซึ่ง<br>ไม่เกี่ยวกับการ<br>บริการทาง<br>การแพทย์ | - งานรับข้อ<br>ร้องเรียน | - งาน<br>อุบัติเหตุ<br>ฉุกเฉินและ<br>นิติเวช | - เวลา ๐๔.๐๐ น. มีโทรศัพท์สาย<br>นอกโทรมายังงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน<br>และนิติเวช หลังจากพยาบาล<br>วิชาชีพในเวรรับสาย มีชายไม่ทราบ<br>ชื่อได้ใช้คำพูดลวนลามเชิงลามก | เพื่อวางแนวทางแก้ไขปัญหา และ<br>ป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ<br><br>๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่<br>อุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช<br>๒. พาดำแทนพยาบาลวิชาชีพงาน<br>อุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวชที่อยู่ใน<br>เหตุการณ์ดังกล่าว ลงบันทึกประจำวัน<br>ณ สภ. เวียงแก่น ไว้เป็นหลักฐานและ<br>ดำเนินการแจ้งศูนย์ TOT ตรวจสอบ<br>เบอร์โทรช่วงเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว<br>๓. แจ้งหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล<br>รับทราบ แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ<br>ฉุกเฉินและนิติเวชรับทราบ และพูดคุย<br>กับตัวแทนงานอุบัติเหตุฉุกเฉินและ<br>นิติเวช รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในช่วงเวลา<br>เหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อวางแนว<br>ทางแก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิด<br>เหตุการณ์ซ้ำ | - รับแจ้งข้อมูลจาก<br>ช่องทางแอปพลิเค<br>ชั่น LINE |

| วันที่เกิด<br>(เวลา)           | เรื่องร้องเรียน                          | หน่วยงานที่<br>ได้รับ | ผู้เกี่ยวข้อง   | สรุปประเด็นปัญหา   | แนวทางแก้ไข   | หมายเหตุ   |
|--------------------------------|--|-----------------------|---|--|---|--|
| ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖<br>๑๑.๔๔ น. | ร้องเรียนจากการ<br>บริการทาง<br>การแพทย์ | - กลุ่มการ<br>พยาบาล  | - องค์กร<br>แพทย์<br>- งาน<br>อุบัติเหตุ<br>ฉุกเฉินและ<br>นิติเวช | - ผู้รับบริการแรกรับวันที่ ๑๙<br>ธันวาคม ๒๕๖๕ ที่งานอุบัติเหตุ<br>ฉุกเฉินและนิติเวช ด้วยอาการ<br>สำคัญคือ เศษแก้วทิ่มเท้าข้างซ้าย<br>ดึงออกเอง หลังจากรับการรักษา<br>ยังคงมีอาการปวดและเข้ารับ<br>บริการต่อเนื่องที่งานอุบัติเหตุ<br>ฉุกเฉินและนิติเวช หลายครั้ง<br>ผู้รับบริการให้ประวัติว่าได้รับแคทยา<br>และกลับบ้าน<br>- วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖<br>ผู้รับบริการเข้ารับการรักษา ที่รพ.<br>เชียงใหม่ หลังจากการวินิจฉัยพบ<br>เศษเนื้อเยื่อที่บริเวณเท้าซ้ายเดิม<br>จึงเกิดความไม่พอใจและได้<br>ร้องเรียนไปยังสำนักงาน<br>สาธารณสุขเชียงใหม่ | ๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่งาน<br>อุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช<br>๒. ติดตามข้อร้องเรียนและสอบถาม<br>รายละเอียดไปยังสำนักงานสาธารณสุข<br>เชียงใหม่<br>๓. ผู้รับบริการได้รับการเยียวยาตาม<br>ม.๔๑<br>๔. แจ้งหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล<br>รับทราบ แจ้งหัวหน้างานอุบัติเหตุ<br>ฉุกเฉินและนิติเวชรับทราบ แจ้งองค์กร<br>แพทย์รับทราบ และพูดคุยกับตัวแทน<br>งานอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช รวมถึงผู้<br>ปฏิบัติงานในช่วงเวลาเหตุการณ์ดังกล่าว<br>เพื่อวางแนวทางแก้ไขปัญหา และ<br>ป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ | - รับแจ้งข้อมูลจาก<br>จากช่องทางแอป<br>พลิเคชัน LINE                 |
| ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖<br>๑๒.๑๘ น.    | ร้องเรียนจากการ<br>บริการทาง<br>การแพทย์ | - งานผู้ป่วย<br>นอก   | - กลุ่มการ<br>พยาบาล  | - ผู้รับบริการไม่พึงพอใจผู้ช่วย<br>พยาบาล ในการพุดจาตะคอกใส่<br>ผู้ป่วย ณ โต๊ะซักประวัติหน้าห้อง<br>เวชระเบียน   | ๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่งาน<br>ผู้ป่วยนอก<br>๒. แจ้งหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล<br>รับทราบ แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอก   | - ร้องเรียนผ่าน<br>ช่องทางออนไลน์<br>Messenger เพจ<br>โรงพยาบาลเวียง |

| วันที่เกิด<br>(เวลา)         | เรื่องร้องเรียน                          | หน่วยงานที่<br>ได้รับ         | ผู้เกี่ยวข้อง                    | สรุปประเด็นปัญหา  | แนวทางแก้ไข   | หมายเหตุ   |
|------------------------------|--|-------------------------------|----------------------------------|---|---|--|
| ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๖<br>๑๒.๑๘ น. | ร้องเรียนจากการ<br>บริการทาง<br>การแพทย์ | - งานการ<br>พยาบาลผู้<br>คลอด | - กลุ่มงาน<br>เทคนิค<br>การแพทย์ | - ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการ<br>สื่อสารที่ไม่ชัดเจนระหว่างการ<br>ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เนื่องจาก<br>ผู้รับบริการเป็นหญิงฝากครรภ์งัด<br>น้ำและงดอาหารมาเพื่อตรวจเลือด<br>และกลืนน้ำตาล แจ้งว่า มาตรง<br>ตามนัดต้องได้รับการเจาะเลือด ๔<br>เข็ม แต่ได้เจาะเลือดเพียง ๓ เข็ม<br>จากนั้นเจ้าหน้าที่แจ้งให้เจาะเลือด<br>เพิ่มอีก ๑ เข็ม เนื่องจากยังทำการ<br>เจาะเลือดและส่งตรวจไม่ครบ<br>ผู้รับบริการจึงได้สอบถามเหตุผลแก่<br>เจ้าหน้าที่คลินิกฝากครรภ์ และ<br>ได้รับคำตอบว่าลืมน และจะทำการ<br>นัดมาอีกในวันถัดไป จึงทำให้<br>ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจที่<br>ต้องเสียเวลารอคอย | รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในช่วงเวลาเหตุการณ์<br>ดังกล่าว เพื่อวางแผนแนวทางแก้ไขปัญหา<br>และป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ<br><br>๑. สอบถามรายละเอียดเจ้าหน้าที่กลุ่ม<br>งานเทคนิคการแพทย์ ,งานการพยาบาล<br>ผู้คลอด<br>๒. แจ้งหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล<br>รับทราบ แจ้งหัวหน้างานพยาบาลผู้<br>คลอด รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในช่วงเวลา<br>เหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อวางแผน<br>ทางแก้ไขปัญหา และป้องกันไม่ให้เกิด<br>เหตุการณ์ซ้ำ | แก่น<br><br>- ใช้ชื่อ Facebook<br>: Nook Daranee<br>ร้องเรียนผ่าน<br>ช่องทางออนไลน์<br>เพจโรงพยาบาล<br>เวียงแก่น |

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลเวียงแก่น

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการของโรงพยาบาลเวียงแก่น

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเวียงแก่น  
วัน/เดือน/ปี : ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖  
หัวข้อ : หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน

Link ภายนอก : <http://wkhos.go.th/เผยแพร่ข้อมูล/moph-ita-๒๕๖๗/>

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  
นางสาววรัทยา แก้วจินดา  
(นางสาววรัทยา แก้วจินดา)  
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง  
นางสาววรัทยา แก้วจินดา  
(นางสาววรัทยา แก้วจินดา)  
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  
นายกิตติภพ ยาวีเลียง  
(นายกิตติภพ ยาวีเลียง)  
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์  
๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖