

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566)

เลขที่ NCR	หน่วยงานที่เกิดเหตุ/รายงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การแก้ไขและการดำเนินการ
6511-F5094 21 ต.ค. 65 เวลา 16.50 น. ด้าน พฤติกรรม บริการ และ ด้าน ระบบงาน	กลุ่มงานผู้ป่วยนอก ห้องฉีดยา ทำแผล และ <u>Treatment</u> ผู้รับบริการ HN 0114129 มารับบริการฉีดยา RV กระตุ้นเข็ม 2 วันที่ 20 พ.ย.65 เวลา 10.55 น. รอฉีดยานาน เนื่องจากแพทย์ยังไม่ได้ สั่งยา จึงต่อว่าเจ้าหน้าที่ในเวร เจ้าหน้าที่ จึงบอกให้ไปรับบริการที่ รพ.อื่นแทน	กลุ่มงานผู้ป่วยนอก ห้องฉีดยาทำแผล และTreatment	<u>แก้ไข</u> - พยาบาลหัวหน้าเวรและ พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ ได้ออกมาขอโทษผู้รับบริการราย นี้ 1. ตามขั้นตอนการฉีดวัคซีน ต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่จะต้องนำใบ นัดฉีดยาไปให้แพทย์ที่ห้องตรวจ นอกเวลาสั่งยาวัคซีนก่อน จากนั้นจึงให้ผู้รับบริการนำไปเบิก ยาที่ห้องยานอกเวลาพร้อมกับ ชำระเงิน จากการตรวจสอบ ข้อมูลพบว่าผู้รับบริการมา เวลา 10.55 น. และได้ฉีดยา เวลา 12.00 น. ตามขั้นตอนการรับ บริการใช้เวลารวม 1.05 ชม. 2. หัวหน้าห้องฉีดยา/ทำแผลได้ ตักเตือนเรื่องพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในเวร เพื่อไม่ให้ เกิดข้อร้องเรียนอีก - หัวหน้าห้องฉีดยา/ทำแผลได้ ตักเตือนเรื่องพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในเวรเพื่อไม่ให้ เกิดข้อร้องเรียนอีก

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566)

จากตู้ความคิดความเห็น โรงพยาบาลลำปาง

• เดือน ตุลาคม 2565

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
2 ต.ค. 65	หน่วยบริการของ รพ.ลำปาง ควรมีป้ายบอกว่าอาคารผู้ป่วยนอกปิดหรือเปิด ทำให้ผู้ป่วยเดินตากฝนไปเจอะเลือด	คุณบงกช ปิงเมือง ที่อยู่ : 336/3 หมู่ ถนนพหลโยธิน ตำบลหัวเวียง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000 โทร : 0935354915	
7 ต.ค. 65	อยากให้ให้มีเครื่องถ่ายเอกสารในโรงพยาบาล คนพิการกับคนแก่ลำบากในการถ่ายเอกสารใน ทุกๆ ครั้ง	นายนิธิโรจน์ ธนภณไชยสานต์ ที่อยู่ : 75 หมู่ 5 ตำบลน้ำใจ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง 52150 โทร : 0848045695	
9 ต.ค. 65	ร.ภ. บริเวณจุดลานจอดรถด้านหน้า โรงพยาบาลลำปาง มี 3 คน - เจ้าหน้าที่ไม่ดูหรือมองเวลารถ เข้า-ออก - เจ้าหน้าที่ซักสีหน้าและพูดจาด้วยน้ำเสียงไม่ พอใจ - เจ้าหน้าที่ใช้โทรศัพท์ขณะปฏิบัติหน้าที่อยู่	คุณอัจฉราภัสร์ จันทร์ยอด ที่อยู่ : 104 หมู่ 6 ตำบลใหม่ พัฒนา อำเภอเกาะคา จังหวัด ลำปาง 52130 โทร : 0937799845	

• บัตรสนเท่ห์ เดือนตุลาคม 2565

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
6 ต.ค. 65	ผู้ป่วยไปตรวจเชื้อโควิด กับเจ้าหน้าที่ที่จุดตรวจ โควิดพูดจาไม่ไพเราะและดูถูกผู้อื่น	-	
28 ต.ค. 65	รถยนต์ของเจ้าหน้าที่จอดในช่องจอดของผู้มารับ บริการ ผู้มารับบริการไม่มีที่จอดรถ	-	

• บัตรสนเท่ห์ เดือนพฤศจิกายน 2565

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
2 พ.ย. 65 เวลา 12.10 น.	ควรปรับปรุงในการเข้าใช้บริการ ห้องตรวจ หู คอ จมูก	-	
23 พ.ย. 65	ห้องรับยาเบอร์ 5 เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	-	

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566)

รายงาน NCR ด้านพฤติกรรมบริการ เดือน ธันวาคม 2565
- ไม่มี -

จากตู้ความคิดความเห็น โรงพยาบาลลำปาง

- เดือนมกราคม 2566

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
12 ม.ค. 66 และ 16 ม.ค. 66 เวลา 08.00 น.	ห้องทำแผลฉีดยาชั้น 3 เด็กอายุ 3 ขวบ มาฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า ยื่นใบนัดรอตั้งแต่ 07.00 น. จนถึง 10.00 น. ยังไม่ได้ฉีด เจ้าหน้าที่แจ้งว่าต้องรอหมอส่งยา ทำให้คนไข้ ขาดเรียนทั้งวัน	คุณวรรณยุพา ว่างน้อยกุล ที่อยู่: 227/1 ถนนจามเทวี ตำบลเวียงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000 โทร: 0654386991	
24 ม.ค. 66 เวลา 13.00 น.	พยาบาลห้องตรวจ 4 โต๊ะที่ 13 ชั้น 2 อาคาร ผู้ป่วยนอก เจ้าหน้าที่ไม่แจ้งรายละเอียดคนไข้	คุณธนภรณ์ กันทะจัน ที่อยู่: 50/3 ถนนชูปเปอร์ ไฮเวย์ ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000 โทร: 0871750797	

จากตู้ความคิดความเห็น โรงพยาบาลลำปาง

- บัตรสนทนา เดือนมกราคม 2565

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
6 ม.ค. 66 เวลา 10.30 น.	ในโรงพยาบาลไม่มีที่ถ่ายเอกสาร	-	
	ควรแก้ไขปรับปรุง พยาบาลให้ใช้วาจาและ อารมณ์เหมาะสมกับคนไข้	-	
	ถึงหัวหน้าแผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ ขอให้ ความสำคัญกับการแจ้งเลื่อนนัดคนไข้ ขอให้ ยกเลิกการแจ้งผ่านไปรษณีย์ ขอให้ใช้วิธีการส่ง ข้อความแจ้งการเลื่อนนัดผ่าน SMS หรือใช้วิธี โทรศัพท์ตามที่เบอร์คนไข้ให้ไว้	-	
6 ม.ค. 66	ข้อปรับปรุง รปภ. หน้าตึกสิทธิเกษมควร ปรับปรุงคำพูด	-	

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566)

จากตู้ความคิดความเห็น โรงพยาบาลลำปาง

• เดือนกุมภาพันธ์ 2566

ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
24 ก.พ. 66 เวลา 13.30 น.	ห้องรับอุปกรณ์กายบำบัด เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี กับคนไข้ เปรียบเทียบคนไข้ และสอนวิธีใช้ เครื่องมือให้คนไข้ไม่พูดดี ๆ	คุณกรรณิการ์ ใจอินทร์ ที่อยู่ : ตำบลต้นธงชัย อำเภอ เมือง จังหวัดลำปาง 52100 โทร : 0651206195	

• บัตรสนเท่ห์ เดือนกุมภาพันธ์ 2566

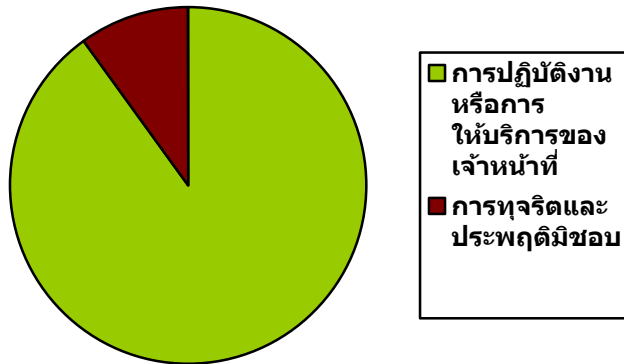
ว/ด/ป	ข้อร้องเรียน/ข้อปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ	ผู้เขียน	การดำเนินการ
	1. คนไข้สอบถามพยาบาล แต่พยาบาลตะคอก พูดไม่ดีใส่คนไข้ 2. ห้องอัลตราซาวด์ เจ้าหน้าที่มีกิริยาไม่สุภาพ ต่อคนไข้ 3. โต๊ะทานข้าวด้านนอก NICU สกปรกมาก 4. ควรปรับปรุงบ้านพักแพทย์ที่ 9	-	
28 ก.พ. 66 เวลา 16.50 น.	พนักงานหรือผู้ให้บริการกำลังรับประทาน อาหารที่เคาน์เตอร์ ห้องทะเบียน ผู้รับบริการ รู้สึกแย่มากเพราะถูกปฏิเสธ ให้รอก่อน	-	

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566)

ประเด็น	รายละเอียด	การดำเนินการ
1. ความเสี่ยงต่อการฟ้องร้อง	<p><u>13 มกราคม 2566</u> ผู้ร้องเรียนแจ้งว่ามีพยาบาล หอผู้ป่วย ทางเดินปัสสาวะ ได้สืบค้นข้อมูลประวัติ การรักษาในโรงพยาบาล แล้วนำข้อมูล ไปบอกต่อ</p> <p><u>20 มีนาคม 2566</u> เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำปาง ทำการ สืบค้นข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องและ เผยแพร่ข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต</p>	แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานการสอบข้อเท็จจริงแล้ว
2. การกระทำผิดวินัย/อาญา	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	-

สรุปผลการดำเนินการพบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
(1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566)

จำนวนทั้งสิ้น 22 เรื่อง พบว่าประเภทเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด จำนวน 20 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 90 และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10 ปรากฏตามแผนภูมิ ดังนี้



3. ปัญหาอุปสรรค

ปัจจุบันพบว่าประชาชนได้ใช้พื้นที่ Social Media หรือสื่อต่างๆ เพื่อแสดงความคิดเห็นและร้องเรียนมากยิ่งขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบได้อย่างทั่วถึง และไม่สามารถยุติเรื่องได้ในเวลาอันสมควร

4. แนวทางแก้ไข

4.1 เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนควรแจ้งให้หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องทราบ ควรรับเจรจา ใกล้เคียงหรือให้ข้อมูล เพื่อลดข้อขัดแย้งและลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

4.2 ควรมีการประชุมวางแผนการดำเนินงานอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง เพื่อปรับปรุงทบทวนระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

4.3 มีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนในทุกๆช่องทาง เพื่อให้ทันต่อยุคสมัยและเหตุการณ์และติดตามการแก้ไขจัดการข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นและเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ