



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ...โรงพยาบาลเนินสง่า อ.เนินสง่า จ.ชัยภูมิ โทร. ๐๔๔-๐๕๒๙๖๒

ที่ ชย.๐๐๓๓.๓๐๑/๑๑๕ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลเนินสง่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
มาตรา ๔๑ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติ
ราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่
ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคล
นั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วย
ก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือ
แสดงความคิดเห็น นั้น

เพื่อให้เป็นตามข้อกำหนดข้างต้น โรงพยาบาลเนินสง่าได้จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการ
เรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลเนินสง่า
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน เพื่อพิจารณาสั่งการ และแจ้งบุคลากรผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติให้นำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องการร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลเนินสง่า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
รอบ ๑๒ เดือน ขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นายอนันต์ ปราบวงศ์สา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(นางสาวชวณี สิ้นสุวรรณนท์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า

สรุปข้อร้องเรียน/เรื่องราวร้องทุกข์/ใกล้เกลี่ย

โรงพยาบาลเนินสง่า

เดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนกันยายน 2566 ประจำปีงบประมาณ 2566

ที่	หัวข้อ	จำนวนครั้ง	ระดับความรุนแรง			แก้ไข		สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
			น้อย	ปานกลาง	มาก	ได้	ไม่ได้		
1	พฤติกรรมบริการของบุคลากรต่อผู้รับบริการ	5		✓		5		- พุดจาไม่ไพเราะ - เจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจคนไข้ - เกิดการเข้าใจผิดตอนเปลี่ยนเสื้อคนไข้ที่ห้อง X-ray นอกเวลา - จท.รุกรการ พุดไม่เพราะต่อผู้ที่โทรมาติดต่อสอบถาม	- แจ้ง จท.ผู้เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการให้บริการ - ตักเตือนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการในวันนั้นและเปลี่ยนให้ทำงานในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับคนไข้ - ตักเตือนเจ้าหน้าที่ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการให้บริการ
2	ขั้นตอนการให้บริการภายในโรงพยาบาล	4		✓		4		- จท.ห้องบัตรและห้องERปฏิบัติงานล่าช้า - จท.แจ้งคนไข้ที่รอตรวจหน้าห้องERว่าเป็นวันหยุดราชการ - คนไข้มารับบริการตอนที่4 ไม่พบจท.ER และห้องบัตร - จท.ให้คนไข้รอน้ำห้องตรวจนาน	- ปรับปรุงระบบการยื่นบัตร นำตู้คือทมาช่วยลงทะเบียนเพื่อให้เกิดรวดเร็วยิ่งขึ้น - การสื่อสารให้คนไข้เข้าใจ และทำป้ายประชาสัมพันธ์ติดแจ้งไว้ - แก้ไขโดยการนำริงมาติดตั้งไว้เพื่อเรียกจท. และเปิดไฟห้องบัตร - ควรแจ้งคนไข้ที่รอพบแพทย์เจ้าของไข้ ว่าตอนนี้แพทย์ที่ตรวจที่ได้อยู่ เพื่อให้คนไข้ไม่เกิดความเข้าใจผิด
3	จริยธรรมบุคลากร	2		✓		2		- ดื่มสุรา และปฏิบัติหน้าที่ขณะมึนเมา - เจ้าหน้าที่รพ.ทะเลาะวิวาทกันในบ้านพักราชการ	- ตักเตือน และปฏิบัติตามแนวทาง ว่ากล่าวตักเตือนเป็นรายบุคคล แจ้งในที่ประชุม - ตักเตือน และปฏิบัติตามแนวทาง ลงโทษภาคทัณฑ์
4	สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาล	0				0			
5	สิ่งแวดล้อมภายนอกโรงพยาบาล	0				0			
6	สาธารณูปโภค	0				0			
7	ระบบสารสนเทศ	0				0			
8	การไม่ปฏิบัติตามแนวทาง	0				0			
9	ปฏิบัติการรักษาผิดพลาด	1				1		- ติดผล lab คนไข้สลับกัน	- ทำให้จ่ายยาผิด รายงานแพทย์คลาดเคลื่อน
10	ปฏิบัติการพยาบาลผิดพลาด	0				0			
11	การละเมิดสิทธิผู้ป่วย	0				0			
12	มาตรา 18 (ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย)	0				0			
13	มาตรา 41 (ผู้รับบริการได้รับความเสียหาย)	0				0			

14	พฤติกรรมบริการของบุคลากรต่อบุคลากรเอง	2		✓		2		- จนท.โพสต์ข้อความไม่สุภาพทางfacebookต่อว่า จนท.ต่างแผนก - จนท.ฝากคนไข้บอกรพ.สต.ว่าทำแผลให้ไม่ดี ทำให้ จนท.รพ.สต.เกิดความไม่พอใจ	- ให้นำหน้าฝ่ายตักเตือน และประชุมใกล้เกลี่ย - ปรับความเข้าใจในที่ประชุมคปสอ.
15	การใกล้เกลี่ยกรณีพิพาท	0				0			
16	การจัดการสิทธิการรักษา และบริการต่างๆ เช่น เช็คสิทธิผิดไม่มีเงินจ่าย	0				0			
17	คำรักษาพยาบาล	0				0			
	รวมปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ใกล้เกลี่ย	14	ครั้ง		แก้ไขได้	14	ครั้ง		