



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลหนองใหญ่ (กลุ่มงานบริหารทั่วไป) โทร ๐๓๓-๐๐๐-๔๖๓

ที่ ขบ ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๓๕

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่

ตามที่ มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชนทั่วไป โดยมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ดังนั้น การมีระบบจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงาน และสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน) ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้มี การสรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ( ๑๒ ข้อร้องเรียน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลหนองใหญ่ [www.nongyaihospital.go.th](http://www.nongyaihospital.go.th) และนำส่งข้อมูลเข้าระบบ MITAS เพื่อแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ MOIT๒

(ลงชื่อ).....

(นายณภา พรหมงาม)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นางสาวน้ำเพชร เฉียบแหลม)

นายแพทย์ชำนาญการรักษากรุณในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองใหญ่

## ปัญหาและอุปสรรค

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ระบบการรับเรื่องร้องเรียน เนื่องจากไม่มีผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ มีการมอบหมายให้ หัวหน้างานซึ่งมีภาระงานค่อนข้างมาก และต้องรับผิดชอบภารกิจหลักของตนเอง ทำให้บันทึก และการดำเนินการติดตามผลอาจไม่ต่อเนื่องและปฏิบัติเป็นประจำได้
๒. โรงพยาบาลหนองใหญ่ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลายช่องทาง เช่น FB โรงพยาบาล , กล้องแสดงความคิดเห็น, โทรศัพท์ เป็นต้น แต่ยังไม่พบผู้ร้องเรียนเข้าไปโพสต์ตามกลุ่มต่างๆ ไม่ได้โพสต์ในเพจของโรงพยาบาลหนองใหญ่โดยตรง ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลและปัญหาจะไม่ได้รับการแก้ไขโดยเร็วจากโรงพยาบาล ไม่ทราบเรื่องร้องเรียน

## แนวทางแก้ไข

๑. ปรับระบบและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองใหญ่ให้ชัดเจน หน่วยงานมีผู้รับผิดชอบโดยตรงและรวมถึงแก้ไข/รวมถึงติดตามการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓๐ วัน
๒. จัดเจ้าหน้าที่/สถานที่ และติดป้ายรับเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนและสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ เพื่อให้เข้าถึงการร้องเรียนถูกต้องตามช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาล

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ( ๑ ตุลาคม ๖๕- ๓๐ กันยายน ๖๖)

| ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์           | รับไว้ | ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ | ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่จะได้ข้อยุติ | ยังไม่ได้ดำเนินการ |
|---|--------|--------------------------------|---|--------------------|
| ๑.เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๐      | ๐                              | ๐                                       | ๐                  |
|   |        |                                |   |                    |

Suggestion ปี 66 (ค.ศ.65-กย.66)

| วันที่<br>เดือน | เลขที่<br>IR | เรื่อง  | หน่วยงาน  | ประเภทความเรียง |           |             |                 |           |                     |  | การแก้ไข |                                |
|-----------------|--------------|---|-----------|-----------------|-----------|-------------|-----------------|-----------|---------------------|--|----------|--------------------------------|
|                 |              |   |           | พฤติกรรมบริการ  | การสัมมนา | ความปลอดภัย | ความน่าเชื่อถือ | ความสะดวก | สิ่งแวดล้อม,สถานที่ |  |          |                                |
| 2กพ.66          | 1            | เวลาคนป่วยอายุเกินให้ก็ชอบพูดว่า คนป่วยไม่กินยาให้มียังไงได้ยาที่คนป่วยกินยาให้กินแผนกยาเพราะว่าคนป่วยมียาเหลือ พอที่จะกินต่อเดือนต่อไปเลยดีนะให้กับแผนกยาว่าตัวนี้มีอยู่แต่กลับโดนมาว่าคนป่วยไม่ยอมกินยาแล้วชอบว่าคนป่วยไม่ยอมกินยา ทำไมคนป่วยจะไม่กินยา เพราะรู้ว่าป่วยก็ต้องกินยาอยู่แล้ว แต่ชอบว่าคนป่วย คนนี้ที่ไว้ผู้ชายค่า | เภสัชกรรม | 1               |           |             |                 |           |                     |  |          | ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ |
| 23 กพ.66        | 2            | แพทย์พูดจาไม่เพราะอธิบายไม่ใ้คำแนะน่านพ. พงศศิริ กิตติคำแหง   | แพทย์     | 1               |           |             |                 |           |                     |  |          | ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ |
| 16 มีค.66       | 3            | ห้องบัตรทำงานล่าช้า   | ห้องบัตร  |                 |           |             |                 |           |                     |  | 1        | ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ |
| 16 มีค.66       | 4            | เขียนผิดใ้ว่า<br>ช่องทางความพิเศษที่ห้องบัตร คนสูงอายุ 70 ขึ้น ผู้พิการ เด็ก ไม่เห็นได้บริการตามที่ติดใ้เรา ออกไปจะ เสียความรู้สึกใ้ต่างๆ<br>ไม่มีจรรยาบรรณ   | ห้องบัตร  | 1               |           |             |                 |           |                     |  | 1        | ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ |

Suggestion ปี 66 (จ.ภ.65-ภย.66)

| วันที่<br>เดือน            | เลขที่<br>IR | เรื่อง   | หน่วยงาน | ประเภทความเรียง |                |             |                 |           |                     | การแก้ไข   |
|----------------------------|--------------|--|----------|-----------------|----------------|-------------|-----------------|-----------|---------------------|--|
|                            |              |  |          | ทศุดการมนตรีการ | การรับทราบทราบ | ความปลอดภัย | ความน่าเชื่อถือ | ความสะดวก | สิ่งแวดล้อง,สถานที่ |  |
| 29 มีค.66<br>11.00น.<br>พช | 5            | มารักษา เจ้าหน้าที่หยิบ ไปบันทึกข้อมูลผู้ป่วย<br>นอก แล้วหลงลืมว่าไม่เห็น มีเจ้าหน้าที่ห้อง<br>ฉุกเฉินถามหาความแล้วนำมาคืน เอร่าไปพูด<br>กับพยาบาลเจ้าหน้าที่ที่ทำงานหน้าห้องจ่ายยา ว่า<br>เราไม่มีสติที่ตัวเองเป็นคนเอาไป ขอโทษ<br>สักคำก็ไม่มี มาว่าเราต่างๆ ถ้าเจ้าหน้าที่<br>ห้องตรวจภายในไม่เอาแบบบันทึกข้อมูลไป<br>เรื่องต่อว่าเราก็ไม่เกิดขึ้น เสียใจคะ | OPD      | 1               |                |             |                 |           |                     | ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ   |
| 20 มีย.66<br>10.15น.       | 6            | มาจุดคัดกรอง พยาบาลคัดกรองกำลังเล่น โทรศัพท์ คัดกรอง<br>ไม่ไว้วัดไข้ ให้ผู้ป่วยและลงใบซักประวัติว่าวัดไข้<br>ได้ 36.8 มาเขียนรอพยาบาลไม่สนใจกดโทรศัพท์อยู่ที่<br>ยื่นรอประมาณ 1 นาทีถึงส่งหน้ามาถามอาการ<br>HINI30430  | คัดกรอง  | 1               |                |             |                 |           |                     | แจ้งหัวหน้างานให้รับทราบ<br>และได้ดำเนินการทำหนังสือ<br>ตักเตือนตามขั้นตอนแล้ว<br>กมลชนกเซ็นรับทราบข้อกล่าวหา<br>20/6/66<br>แจ้งพ. น้ำเพชร ให้รับทราบข้อมูล<br>20/6/66 |
| 20 มีย.66<br>14.3          | 7            | ข้าพเจ้าได้มารักษาที่นี้เป็นเวลา 2 ครั้ง เจอคุณหมมแพทย<br>ท่านนี้2ครั้ง (ห้องรพ. อาทิตยา) ครั้งแรกหมอพูด<br>เบาไม่ได้ยินขยับยกมือใกล้ หมอบอกไม่ต้องขยับ<br>ทำท่าทางรังเกียจคนไข้ ชู้ พูดคำหยาบหน้าหน้าไม่ใส่<br>ใจ หมอกลัวโรคติดเชื้อเข้าทราบดี แต่หมอโรงพยาบาล  | แพทย์    | 1               |                |             |                 |           |                     | ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ   |

Suggestion ปี 66 (ต.ค.65-กย.66)

| วันที่<br>เดือน | เลขที่<br>IR | เรื่อง   | หน่วยงาน | ประเภทความเรียง |                |             |                 |           |                    | การแก้ไข |  |                                 |
|-----------------|--------------|--|----------|-----------------|----------------|-------------|-----------------|-----------|--------------------|----------|--|---------------------------------|
|                 |              |  |          | พฤติกรรมการ     | การรักษาพยาบาล | ความปลอดภัย | ความน่าเชื่อถือ | ความสะดวก | สิ่งแวดล้อมสถานที่ |          |  |                                 |
|                 |              | อันจับตัวคนไข้ พังศรวางปอด ตามอาการได้ใจมาก<br>กว่านี้ แต่หมอนอนนี้เหมือนโกรธรามแต่ตั้งไหน<br>พอคนไข้บอกเวียนศีรษะ บำหมนขอหยุดเพิ่ม<br>คือรู้ว่าการแค่นี้ยังไม่ เราไปให้จริงๆเลยขอ<br>หยุดพักก่อนเพิ่ม เพราะทุกครั้งที่มาต้องเสียค่า<br>ใช้จ่าย แต่อยากให้หมอใจดีซักคนไข้และใจใฝ่<br>มากกว่านี้ อย่าทำร้ายกายหรือพูดคำหั้นหั้น |          |                 |                |             |                 |           |                    |          |  |                                 |
| 28มิย.66        | 8            | คิณะะนำจากคนไข้<br>หน้าห้องตรวจเลือดร้อนมากคะ<br>พัฒนาจะเสีย   | บริหาร   |                 |                |             |                 |           |                    | 1        |  | ดำเนินการสั่งสั่งจนได้ช่วยยุติ  |
| 9.00น           |              |  |          |                 |                |             |                 |           |                    |          |  |                                 |
| 7 กค.66         | 9            | รอผลเลือดคนนานมากๆคะ<br>ตั้งแต่เวลา 10.30 น.-13.30 น.<br>ยังไม่ได้พบหมอ เจ้าหน้าที่แจ้งว่า<br>ผลเลือดยังไม่ออก   | แลป      |                 |                |             |                 |           |                    | 1        |  | ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ช่วยยุติ |
| 7 กค.66         | 10           | ไม่มีหมอนุ้ยสัมพันธ์กับคนไข้ พุดจาไม่น่าฟัง<br>เสียงแข็ง เหมือนคนไข้เป็นพลเมืองชั้น 2<br>อยาก ให้ พญ.ห้อง 3 ช่วยปรับปรุงตัวเองด้วย<br>หมอพูดจาไม่น่าฟัง และไม่มีสัมมาคารวะ<br>ฝากผอ.รพ. ช่วยตักเตือนด้วย   | แพทย     |                 |                |             |                 |           |                    | 1        |  | ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ช่วยยุติ |

Suggestion ปี 66 (ต.ถ.65-กย.66)

| วันที่<br>เดือน | เลขที่<br>IR | เรื่อง  | หน่วยงาน | ประเภทความเรียง |                |             |                 |           |                     |  | การแก้ไข |  |                                |
|-----------------|--------------|---|----------|-----------------|----------------|-------------|-----------------|-----------|---------------------|--|----------|--|--------------------------------|
|                 |              |   |          | พฤติกรรมบริหาร  | การรักษาพยาบาล | ความปลอดภัย | ความน่าเชื่อถือ | ความสะอาด | สิ่งแวดล้อม,สถานที่ |  |          |  |                                |
| 12 กค.66        | 11           | พุดจาไม้ค้ำกับคนไข้                                 | แพทย์    | 1               |                |             |                 |           |                     |  |          |  | ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ |
| 16 กค.66        | 12           | พุดจาไม้ค้ำ หมกลวรดอนนี้ ผู้ชายตีมันดูซอมนี่เสียแม่ | คัดกรอง  | 1               |                |             |                 |           |                     |  |          |  | ดำเนินการแล้วเสร็จจนได้ข้อยุติ |