



### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลไพรบึง ตำบลไพรบึง อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ  
ที่ ศก ๐๐๓๒.๓๐๑ / ๙๔ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไพรบึง

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลไพรบึง ขอรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑ เรื่อง เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลไพรบึง (พนักงานบริการของหน่วยงานผู้ป่วยนอก (OPD) ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์โรงพยาบาลไพรบึง โดยผู้ร้องเรียนใช้โทรศัพท์หมายเลข ๐๘๒๗๑๐๐๑๔ Track ID : PB๐๐๖ แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๒๖ พ.ย.๒๕๖๓ พนักงาน OPD โต๊ะที่ ๑ พูดเสียงห้วน อารมณ์ไม่พอใจ ไม่ให้คำแนะนำ ใช้คำพูดไม่เหมาะกับการอยู่บริการผู้ป่วยนอกที่ต้องเจอคนค่อนข้างมาก แต่ขอชื่นชมพนักงานที่อยู่หน้าห้องตรวจแพทย์วันนี้ ที่พูดจาดีตลอด ให้คำแนะนำหรืออธิบายว่าต้องทำอะไรต่อไป และเห็นเป็นแบบนี้ตลอด เป็นมาตรฐานที่ดีที่ควรเอาเป็นเยี่ยงอย่าง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้โทรศัพท์ติดต่อกลับไปตามหมายเลขที่ผู้ร้องเรียนให้ไว้ ในวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖๓ ได้พูดคุยทำความเข้าใจ และขอโทษในการให้บริการครั้งนั้น ซึ่งผู้รับบริการก็พอใจ และขอชื่นชมเจ้าหน้าที่พนักงานบริการหน้าห้องตรวจโรคที่ให้บริการดีตลอดเวลาที่ขึ้นปฏิบัติงาน ในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการฯ ได้ตามรอยสอบสวนและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบแล้ว และจะปรับปรุงระมัดระวังเรื่องการสื่อสารเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อไป

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณนี้ ยังไม่มีเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในการนี้ เห็นควรแจ้งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล, หัวหน้ากลุ่มงาน, หัวหน้างาน คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป และขออนุมัตินำข้อมูลผลการการดำเนินงานดังกล่าว ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลไพรบึง เพื่อให้สาธารณชนทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

*Dr.*  
(นางศนิชา แซ่อึ้ง)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไพรบึง

เพื่อโปรดทราบ/โปรดพิจารณา

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลไพรบึง

ทุกกรณีทั้งเรื่องร้องเรียนทุกกรณี

- เก็บ ๑๐๐๗๖๓๓ คม. ๖๒๒๓๓๓๓๓

เอกสารที่ส่งไปเพื่อพิจารณา  
ตามขั้นตอน

*Signature*

๑ ธ. ๖๓

ทพ.

ศสส

๖ ธ.ค. ๖๕ ๕๓

**รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลโพธิ์  
กิ่งประมาณ ๒๕๖๔**

**๑. เหตุการณ์เรื่องร้องเรียน**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโพธิ์กิ่ง ได้รับเรื่องร้องเรียนเรื่อง พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลโพธิ์กิ่ง ซึ่งผู้ร้องเรียนได้มารับบริการ เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เวลา ๑๐.๓๐ น. ที่ตึกผู้ป่วยนอก (OPD) ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลโพธิ์กิ่ง (พนักงานบริการของหน่วยงานผู้ป่วยนอก (OPD) โดยผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลโพธิ์กิ่ง ผู้ร้องเรียนใช้โทรศัพท์หมายเลข ๐๘๒๗๑๐๐๑๔ Track ID : PB๐๐๖ แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๒๖ พ.ย.๒๕๖๓ เวลาประมาณ ๑๐.๓๐ น. พนักงานที่ตึกผู้ป่วยนอก ได้คัดกรองที่ ๑ พุดจากกับผู้รับบริการด้วยสำเนียงเสียงห้วน อารมณ์ไม่พอใจ ไม่ให้คำแนะนำในการบริการขั้นตอนไป ใช้คำพูดไม่เหมาะสมกับการอยู่บริการผู้ป่วยนอกที่ต้องเจอกับคนไข้ค่อนข้างมาก แต่ขอชื่นชมพนักงานที่อยู่หน้าห้องตรวจแพทย์คอยเรียกคนไข้เข้าตรวจในวันนี้ ที่พุดจาติตลอดเวลา ให้คำแนะนำหรืออธิบายว่าขั้นตอนต่อไปต้องทำอะไร และเห็นพนักงานคนนี้บริการดีเป็นแบบนี้ตลอด เป็นมาตรฐานที่ดีที่ควรเอาเป็นเยี่ยงอย่าง

**๒. การติดตามสอบสวนข้อเท็จจริง**

คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโพธิ์กิ่ง ได้ติดตามสอบสวนข้อเท็จจริง พบว่ามีการสื่อสารที่ไม่ตรงกัน มีความคลาดเคลื่อนเรื่องการสื่อสาร ของขั้นตอนการให้บริการ โดยผู้ร้องเรียนต้องการที่จะเข้ารับการตรวจเพื่อรับเอกสารใบรับรองแพทย์ เพื่อไปใช้ในการทำประกันชีวิต แต่ระเบียบของโรงพยาบาลโพธิ์กิ่ง ในกรณีขอใบรับรองแพทย์หากผู้รับบริการจะใช้สำหรับการทำประกันชีวิตต้องได้รับการตรวจชั้นสูตรทางห้องปฏิบัติการด้วย ทั้งตรวจเลือด ตรวจปัสสาวะ เอ็กซเรย์ปอด ซึ่งมีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น และต้องรอผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการก่อนจึงจะเข้าพบแพทย์เพื่อตรวจสอบสุขภาพให้ละเอียดต่อไปได้ ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนไม่พอใจเนื่องจากต้องรอนาน จึงมีการต่อว่ากันเรื่องขั้นตอนให้บริการที่เปลี่ยนไปจากแต่ก่อนที่การขอใบรับรองแพทย์ไม่ได้เน้นเรื่องการตรวจทางห้องปฏิบัติการ และไม่พอใจที่เจ้าหน้าที่ไม่อธิบายให้ละเอียดในลำดับขั้นตอนที่ต้องไปรับบริการที่ห้องชั้นสูตรก่อนพบแพทย์

**๓. การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค**

เหตุการณ์เรื่องเรียนในครั้งนี้ เกิดจากเรื่องการสื่อสาร เนื่องจากในภาคเช้าเวลาประมาณ ๑๐.๐๐น. จะมีผู้ป่วยมารับบริการที่ตึกผู้ป่วยนอกเป็นจำนวนมาก เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ จึงมีเวลาน้อยในการอธิบายขั้นตอนของการให้บริการ และเหตุผลความจำเป็นที่ต้องตรวจร่างกายให้ละเอียด โดยการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการด้วย ประกอบกับสภาพอากาศที่ค่อนข้างร้อนในช่วงเวลาดังกล่าว ส่งผลให้ผู้รับบริการที่รอนานอาจมีความหงุดหงิดรำคาญได้

**๔. ผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน**

คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโพธิ์กิ่ง และศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้โทรศัพท์ติดต่อกลับไปตามหมายเลขที่ผู้ร้องเรียนให้ไว้ ในวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖๓ ได้พุดคุยทำความเข้าใจและขอโทษในการให้บริการครั้งนั้น ซึ่งผู้ร้องเรียนก็พอใจ และขอชื่นชมเจ้าหน้าที่พนักงานบริการหน้าห้องตรวจโรค ที่ให้บริการตลอดเวลาที่ขึ้นปฏิบัติงาน ในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการฯ ได้ตามรอยสอบสวนและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบแล้ว และจะปรับปรุงระมัดระวังเรื่องการสื่อสารเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อไป

## ๕. แนวทางแก้ไข

๑. เรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลไพรบึง ผู้บังคับบัญชาได้กล่าวตักเตือนเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ให้เพิ่มความระมัดระวังเรื่องการสื่อสารให้มากขึ้น และให้บริการที่ประทับใจแก่ผู้รับบริการทุกคน และโรงพยาบาลไพรบึง ได้มอบหมายให้งานพัฒนาทรัพยากรบุคคล ไปดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในการเสริมสร้างพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (ESB) ต่อไป

๒. เรื่องสภาพแวดล้อมการให้บริการ ได้จัดหาเครื่องทำน้ำเย็นไว้สำหรับบริการผู้ป่วยและญาติที่มาใช้บริการที่ตึกผู้ป่วยนอกให้เพียงพอ และจัดมุมพักรอกการเรียกตรวจโดยจัดให้มีโทรทัศน์เพื่อดูและเก้าอี้นั่งพักผ่อนให้เพียงพอ เพื่อผ่อนคลาย

๓. โรงพยาบาลไพรบึง ได้จัดทำแผนปรับปรุงห้องเป็นห้อง Service Room สำหรับญาติและผู้ป่วยเข้ามานั่งพักผ่อนรอคิวเข้าตรวจ และการแสดงหมายเลขคิวที่เข้าตรวจในระบบจอส่งไปแจ้งที่ห้อง Service Room และหน้าห้องตรวจเพื่อให้ผู้รับบริการได้รู้ว่า ตรวจถึงคิวที่เท่าไรแล้ว

-----