



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลพระหมู่รี โทร. ๐ ๓๖๕๙ ๘๗๑๔ ต่อ ๑๑๖
ที่ สห ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๓๗✓

วันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน และ/หรือ การให้บริการ และการร้องเรียน
เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระหมู่รี

เรื่องเดิม

ตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติการด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น
เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตาม
สมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา
เรื่องร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด
จากบุคคลใด นั้น โรงพยาบาลพระหมู่รี จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลพระหมู่รี เพื่อให้
การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในตำบลบ้านหม้อ อำเภอพระหมู่รี จังหวัดสิงห์บุรี
เป็นไปในทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนที่ขอรับการบริการ

ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลพระหมู่รี ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะ และการ
แสดงความคิดเห็นต่างๆ จากผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลพระหมู่รี ในระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒
– เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๔ เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวรัชกร สุนทรโภคิน)

พนักงานบริการ

ก ก ก

(นายธีรศักดิ์ เด่นดวง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระจัน

รักษาราชการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล

(นายแพทัยเชี่ยวชาญ) (ด้านเวชกรรม) โรงพยาบาลพระหมู่รี

ทบทวน ๑๒ กิจกรรม โรงพยาบาลพระมหาบูรี
รับเรื่องร้องเรียน ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – พฤศจิกายน ๒๕๖๓

วิธีการ

๑. พฤติกรรมบริการ ๒. ระบบบริการ ๓. คุณภาพการดูแลรักษา ๔. สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย ๕. ศิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม ๖. การสื่อสาร

ว/ด/ป	สรุปประเด็นคำร้องเรียน / ข้อคิดเห็น	ประเภท	วิธีแก้ไข / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบ	ผลการแก้ไข / วิธีป้องกันการเกิดซ้ำ
๑๙/๑๐/๒๕๖๓	จนท.จะงคิวทำฟันให้ผู้รับบริการ เกิดผลกระทบต่อผู้รับบริการที่มาตั้งแต่ตี ๕ แล้วไม่ได้รับบริการ	๓	๑. จนท.ไม่ควรรับจองคิวให้กับผู้รับบริการทุกท่าน ๒. กรณีญาติสาย旁ของจนท.ให้แจ้งขอรับคิวทำฟันได้ที่แผนกทันตกรรม แต่กรณีฉุกเฉินให้มารับคิวด้วยตนเองที่ห้องบัตร	ผู้รับบริการได้รับการบริการพอเพียง ไม่เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๒๗/๑๐/๒๕๖๓	จนท.ไม่เรียกผู้ป่วยเข้าตรวจตามคิว (ผู้รับบริการคิวที่ ๙ แต่จนท.เรียกคิวที่ ๑๑ ก่อน)	๒	๑.รับฟังคำชี้แจงของผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่ได้แจ้งไว้ ๒.ให้คำแนะนำให้แผนกผู้ป่วยนอกจัดทำแนวทาง/ ช่องทางการเรียกผู้รับบริการตามข้อยกเว้น/ ช่องทางด่วน (สูงอายุ เด็ก พระภิกษุ อื่นๆ) ให้ชัดเจนรวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบเป็นช่วงๆ ๓.แนะนำพฤษติกรรมการให้บริการที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ	ผู้ร้องเข้าใจ รับทราบและพึงพอใจ แนวทาง/ช่องทางการให้บริการ และยังไม่เกิดการร้องเรียนซ้ำ
๒๘/๑๐/๒๕๖๓	ญาติผู้ป่วยเห็นจนท.ปืนข้ามรัวที่ปิดกันไว้บริเวณทางไปแผนกทันตกรรม ดูไม่สุภาพเจิงขอนแนะนำให้เปิดจุดบริการคัดกรองเพิ่มอีก ๑ จุด	๔	๑. นำเรียนท่านรองผู้อำนวยการรับทราบ ๒. การเปิดจุดบริการอีก ๑ จุด ไม่สะเดาะเนื่องจากต้องใช้บุคลากรเพิ่มจึงขอความร่วมมือจนท.ทุกท่านเข้าออกทางด้านหน้าจุดเดียว (เบื้องต้น) ๓. ทางฝ่ายบริหารเห็นว่าเกิดการไม่สะเดาะเจ็บได้ปรับเปลี่ยนประคุเป็นปิดเป็นเวลา	จนท.ได้รับความสะเดาะ ไม่เกิดพฤษติกรรมที่ไม่เหมาะสม

๑๙/๑๑/๒๕๖๓	คิวทำฟัน&คิวแรกเป็นจนท.และญาติ	๖	จนท.ห้องฟัน พบร่วมรายชื่อที่ส่งมาที่แผนกเป็นกลุ่มญาติจนท.ทั้งหมดจึงรับประทานจนท.ด้วยกัน ขอยกเลิกคิวให้ผู้รับบริการที่ต้องการมารับบริการในวันนั้นได้ทัน	การสื่อสารครั้งแรกที่เกิดเหตุกรณีไม่ครอบคลุมจนท.บางท่านไม่รับทราบแนวทางปฏิบัติ จึงเพิ่มช่องทางการแจ้ง แนวทางการให้บริการแผนกทันตกรรมให้ทุกท่านรับทราบทางไลน์รพ. และปิดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์
------------	--------------------------------	---	--	--