



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลไพรบึง อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ

ที่ ศก ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๕๘

วันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รอบ ๒ / ๒๕๖๓ และขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลไพรบึง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไพรบึง

เรื่องเดิม

ด้วยกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุก เป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม ผ่านกระบวนการ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) เพื่อยกระดับหน่วยงานในด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

ข้อพิจารณา

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลไพรบึง ขอเรียนสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในไตรมาสที่ ๔ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓) พบว่าโรงพยาบาลไพรบึง ได้รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑) เรื่องพฤติกรรมกรรมการบริการ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบริการไม่ประทับใจและไม่ใส่ใจการบริการคำพูดไม่นุ่มนวล เมื่อวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๒

๒) เรื่องพฤติกรรมกรรมการบริการ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบริการไม่ประทับใจและไม่ใส่ใจการบริการคำพูดไม่นุ่มนวล เมื่อวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓

๓. เรื่องญาติไม่พึงพอใจในการรักษาพยาบาล เมื่อวันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๓

กรณีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ได้ประชุมคณะกรรมการศูนย์ร้องเรียนเพื่อติดตามสอบสวนข้อเท็จจริงและได้ชี้แจงทำความเข้าใจแก่ผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ผู้ร้องเรียนได้เข้าใจดีแล้ว เห็นควรนำสรุปผลการดำเนินงานดังกล่าวประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลไพรบึง สาธารณชนได้รับทราบต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นายธีรวิฑู คำโสภาก)

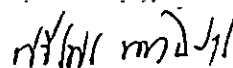
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไพรบึง

เห็นควรอนุมัติให้ดำเนินการ



(นายธีรวิฑู คำโสภาก)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ / อนุมัติ



(นายศรีไพร ทองนิมิตร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไพรบึง



บันทึกข้อความ

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

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไพรบึง

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลไพรบึง ขอรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่ง
ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้


๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑ เรื่อง เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ
ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลไพรบึง พนักงานบริการ หน่วยงานผู้ป่วยนอก (OPD) ร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์
โรงพยาบาลไพรบึง โดยผู้ร้องเรียนเป็นหมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๒๗๑๐๐๑๑๔ Track ID : PB๐๐๖ แจ้งว่า เมื่อวันที่
๒๖ พ.ย.๒๕๖๓ พนักงาน OPD โต๊ะที่ ๑ พูดเสียงห้วน อารมณ์ไม่พอใจ ไม่ให้คำแนะนำ ใช้คำพูดไม่เหมาะสมกับการอยู่
บริการผู้ป่วยนอกที่ต้องเจอคนค่อนข้างมาก แต่ขอชื่นชมพนักงานที่อยู่น้าห้องตรวจแพทย์วันนี้ ที่พูดจาดีตลอด
ให้คำแนะนำหรืออธิบายว่าต้องทำอะไรต่อไป และเห็นเป็นแบบนี้ตลอด เป็นมาตรฐานที่ดีที่ควรเอาเป็นเยี่ยงอย่าง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้โทรศัพท์ติดต่อกลับไปตามหมายเลขที่ผู้ร้องเรียนให้ไว้ ในวันที่ ๒๘
พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ได้พูดคุยทำความเข้าใจ และขอโทษในการให้บริการครั้งนั้น ซึ่งผู้รับบริการก็พอใจ และขอชื่น
ชมเจ้าหน้าที่พนักงานบริการหน้าห้องตรวจโรคที่ให้บริการดีตลอดเวลาที่ขึ้นปฏิบัติงาน ในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ที่ถูก
ร้องเรียน ได้ตามรอยสอบสวนและแจ้งให้ เจ้าหน้าที่ทราบแล้ว และจะปรับปรุงระมัดระวังเรื่องการสื่อสารเพื่อไม่ให้
เกิดปัญหาต่อไป

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณนี้ ยังไม่มีเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

ในการนี้ เห็นควรแจ้งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล, หัวหน้ากลุ่มงาน, หัวหน้างาน คณะกรรมการ
จัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป และขออนุมัตินำข้อมูลผลการดำเนินงานดังกล่าว
ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลไพรบึง เพื่อให้สาธารณชนทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

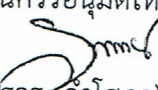

(นางศนิชา แซ่อั้ง)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไพรบึง

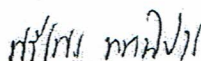
เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

เห็นควรอนุมัติให้ดำเนินการตามเสนอ


(นายจิรวุฑ คำโสภา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ / อนุมัติ



(นายศรีไพร ทองนิมิตร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไพรบึง