



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานข้อร้องเรียน โรงพยาบาลชนอม อำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ที่ นศ. ๐๐๓๒.๓๑๑(๑๕) / ๒๖๖

วันที่

๖ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชนอม

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ(Integrity & Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ข้อเท็จจริง

งานข้อร้องเรียน ได้ตรวจสอบจากผู้รับความคิดเห็น ๓ จุด จากช่องทางสื่อออนไลน์ และจากการร้องเรียนด้วยวาจา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

พบเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางดังกล่าว มีจำนวนข้อร้องเรียน และชมเชยรวมทั้งหมด ๗ เรื่อง แยกเป็นข้อร้องเรียนจำนวน ๔ เรื่อง ชมเชย ๓ เรื่อง ดังนี้

๑.เมื่อวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓ จากผู้รับความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ร้องเรียนเรื่องพัสดุเพดานที่ตึกผู้ป่วยในสกปรกมาก มีฝุ่นเยอะมาก

๒.เมื่อวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓ จากผู้รับความคิดเห็นหน้าห้องกลุ่มการพยาบาล ร้องเรียนเรื่องพัสดุตึกผู้ป่วยในสกปรกมีฝุ่นเยอะมาก ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น หลังคารั่ว

๓.เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ จากผู้รับความคิดเห็นตึกพิเศษ ได้รับคำชมเชยเรื่องพฤติกรรมบริการจากนายวิเชียร เถาว์มูล ลูกนางละมัย เถาว์มูล ที่มาพักรักษาตัวอยู่ในตึกพิเศษ

๔.เมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๓ จากผู้รับความคิดเห็นตึกพิเศษ ได้รับคำชมเชยเรื่องพฤติกรรมบริการ จากนายพงศกร กลางบน ญาตินางรวีวรรณ กลางบน ที่มาพักรักษาตัวอยู่ในตึกพิเศษ

๕.เมื่อวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๔ รับทราบเรื่องร้องเรียนจากสื่อออนไลน์ ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานห้องฉุกเฉิน

๖.เมื่อวันที่- เมษายน ๒๕๖๔ รับข้อชมเชย จากผู้รับความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ชมเชยการทำงานของพญ.นุชนาฏ ต้นกิตติวนิชกุล

๗.เมื่อ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๔ รับการร้องเรียนด้วยวาจา เรื่องพฤติกรรมบริการและการให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน

จากข้อร้องเรียนและชมเชย ดังกล่าวทางโรงพยาบาลชนอม ได้ดำเนินการดังนี้

๑.เมื่อวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓ จากผู้รับความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ร้องเรียนเรื่องพัสดุเพดานที่ตึกผู้ป่วยในสกปรกมาก มีฝุ่นเยอะมาก

จากข้อร้องเรียนดังกล่าวได้ดำเนินการ

- แจ้งหัวหน้าตึกผู้ป่วยในรับทราบข้อร้องเรียนดังกล่าว
- ตรวจสอบข้อมูลความจริงจากข้อร้องเรียน

- พบว่าข้อร้องเรียนเป็นความจริง และงานรับผิดชอบดังกล่าวเป็นหน้าที่รับผิดชอบร่วมระหว่างแม่บ้านและช่างซ่อมบำรุง โดยช่างซ่อมบำรุงมีหน้าที่ถอดพัดลมที่ฝ้าเพดานลงมาให้แม่บ้านล้างทำความสะอาด และช่างซ่อมบำรุงจะใส่กลับตามเดิม

- จึงนัดผู้รับผิดชอบทั้ง ๒ ฝ่ายมารับทราบข้อร้องเรียน ในวันดำเนินการ ซึ่งมีแผนทำความสะอาดในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์

- รายงานผู้อำนวยการพยาบาลขอรับทราบข้อร้องเรียนและแนวทางดำเนินการแก้ไข  
ปัญหา

๒. เมื่อวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓ จากผู้รับความคิดเห็นหน้าห้องกลุ่มการพยาบาล ร้องเรียนเรื่องพัดลมตีผู้ป่วยในสกปรกมีฝุ่นเยอะมาก ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น หลังคารั่ว

จากข้อร้องเรียนดังกล่าวได้ดำเนินการ

- แจ้งหัวหน้าตึกผู้ป่วยในรับทราบข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนเรื่องพัดลมเป็นข้อร้องเรียนซ้ำกับข้อร้องเรียนลงวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓ ซึ่งรอดำเนินการในวันหยุดที่จะถึง

- เรื่องห้องน้ำมีกลิ่นได้แจ้งแม่บ้านทำความสะอาด เพิ่มรอบทำความสะอาด จากวันละ ๒ รอบ เป็น ๔ รอบ คือ รอบที่ ๑. ก่อนเวลา ๐๘.๐๐น. รอบที่ ๒. เวลา ๑๑.๐๐น. รอบที่ ๓. เวลา ๑๕.๐๐น. และรอบที่ ๔ เวลา ๒๐.๓๐น.

- หลังจากแก้ปัญหาแล้วมาประเมินพบว่าห้องน้ำไม่มีกลิ่นอันไม่พึงประสงค์

- ในส่วนของเรื่องหลังคารั่ว ได้ใช้ภาชนะรองรับน้ำชั่วคราวซึ่งทำอยู่แล้ว

- รายงานผู้อำนวยการพยาบาลขอรับทราบข้อร้องเรียนและแนวทางดำเนินการแก้ไข

ปัญหา

๓. เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ จากผู้รับความคิดเห็นตึกพิเศษ ได้รับคำชมเชยเรื่องพฤติกรรมบริการจากนายวิเชียร เกาว์มูล ลูกนางละมัย เกาว์มูล ที่มาพักรักษาตัวอยู่ในตึกพิเศษ

จากข้อชมเชยดังกล่าวได้ดำเนินการ

- ได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำตึกพิเศษรับทราบคำชมเชยเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่

ปฏิบัติงาน

- เน้นย้ำให้รักษาพฤติกรรมบริการที่ดีที่สุดต่อไป

- ติดต่อกลับไปยังผู้ชมเชยเพื่อขอบคุณ

- รายงานหัวหน้าฝ่ายและผู้อำนวยการรับทราบต่อไป

๔. เมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๓ จากผู้รับความคิดเห็นตึกพิเศษ ได้รับคำชมเชยเรื่องพฤติกรรมบริการ จากนายพงศกร กลางบน ญาติของนางรวีวรรณ กลางบน ที่มาพักรักษาตัวอยู่ในตึกพิเศษ

จากข้อชมเชยดังกล่าวได้ดำเนินการ

- ได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ประจำตึกพิเศษรับทราบคำชมเชยเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่

ผู้ปฏิบัติงาน

- เน้นย้ำให้รักษาพฤติกรรมบริการที่ดีเอาไว้
- ติดต่อกลับไปยังผู้ชมเชยเพื่อขอบคุณ
- รายงานหัวหน้าฝ่ายและผู้อำนวยการรับทราบต่อไป

๕. เมื่อวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๔ รับทราบเรื่องร้องเรียนจากสื่อออนไลน์ ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่งานห้องฉุกเฉิน

จากข้อร้องเรียนดังกล่าวได้ดำเนินการ

- ได้ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการ
- ผู้รับบริการไม่พึงพอใจถึงพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสมในขณะที่ให้บริการ
- แจ้งทีมที่ปฏิบัติงานในวันเวลาดังกล่าวรับทราบข้อมูลข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น
- แจ้งหัวหน้างานห้องฉุกเฉินรับทราบแก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
- ขอโทษผู้รับบริการ สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการในการมารับบริการครั้งต่อไป
- ไม่พบข้อร้องเรียนซ้ำในรอบ ๓ เดือน ๖ เดือน
- รายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับทราบข้อร้องเรียน

๖. เมื่อวันที่- เมษายน ๒๕๖๔ รับข้อชมเชย จากผู้รับความคิดเห็นหน้าห้องเก็บเงิน ชมเชยการทำงานของพญ.นุชนาฏ ตันกิตติวิณิชกุล

จากข้อชมเชยดังกล่าวได้ดำเนินการ

- แจ้งให้พญ.นุชนาฏ ตันกิตติวิณิชกุล รับทราบข้อชมเชย เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานต่อไป
- รายงานผู้อำนวยการรับทราบข้อชมเชย.

๗. เมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๔ รับการร้องเรียนด้วยวาจา เรื่องพฤติกรรมบริการและการให้ข้อมูลที่ไม่มีชัดเจน

จากข้อร้องเรียนดังกล่าว ได้ดำเนินการ

- กล่าวขอโทษผู้รับบริการ
- สอบถามรายละเอียดที่เกิดขึ้นจากผู้รับบริการ
- สาเหตุของปัญหาเกิดจากการสื่อสารข้อมูลไม่เข้าใจกัน
- เนื่องจากขณะสื่อสารข้อมูลมีผู้มารับบริการต่อเนื่องกันหลายคน
- ผู้ให้ข้อมูลมีหน้าที่ทำบัตรและตอบคำถามผู้มารับบริการด้วย จึงเป็นเหตุให้การสื่อสารข้อมูล

ไม่เข้าใจตรงกัน

- แนะนำเจ้าหน้าที่ทำบัตรส่งมอบให้ผู้รับผิดชอบโดยตรงตอบคำถาม เพื่อความชัดเจนของ

ข้อมูล

- เน้นย้ำพฤติกรรมบริการและการแสดงออกที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ
- ผู้รับบริการยอมรับและเข้าใจข้อมูลมากขึ้น
- หลังจากนั้นประเมิน รอบ ๓ เดือน ๖ เดือน ไม่มีข้อร้องเรียนซ้ำ

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ไม่พบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

*เจียมรัตน์ อธิคมานนท์*  
(นางเจียมรัตน์ อธิคมานนท์)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
เลขานุการกรรมการข้อร้องเรียน

ทราบ



(นายธนา สุทธิธนากร)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น