



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเงิน กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด  
ที่ รอ ๐๐๓๒.๓๐๖.๑.๑/๔ วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเสลภูมิ ได้รับข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ กล้องรับฟังความคิดเห็น กล่องข้อความ FB โทรศัพท์ จำนวน ๗ ฉบับ รายละเอียดดังนี้

|                                              |   |      |
|----------------------------------------------|---|------|
| ๑. ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ                   | ๑ | ฉบับ |
| ๒. ร้องเรียนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ | ๑ | ฉบับ |
| ๓. ร้องเรียนระบบการบริการ                    | ๔ | ฉบับ |
| ๔. ชมเชยการบริการของเจ้าหน้าที่              | ๓ | ฉบับ |

การดำเนินงานประเด็นการร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้แจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ซึ่งหน่วยที่เกี่ยวข้องได้ทบทวนพร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และบันทึกการดำเนินงานผ่านโปรแกรมบริหารความเสี่ยงเรียบร้อยแล้ว โดยสามารถทำความเข้าใจกับผู้รับบริการได้และสามารถยุติปัญหาที่หน่วยบริการได้

(๒) ๕๙.

(นางอารยา ธรณี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางแพทย์

โทร. ๐ ๔๓๕๕ ๑๓๒๓ ต่อ ๒๑๐

ผู้ประสานงาน นางอารยา ธรณี โทร ๐๘ ๓๔๐๒ ๖๐๙๐

รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ พร้อมระบุปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

| ลำดับ | ว/ด/ป ที่<br>ร้องเรียน | ช่องทาง                    | ประเด็นเรื่องร้องเรียน              | รายละเอียดการร้องเรียน                                                                                                          | วิเคราะห์สาเหตุปัญหา /แนวทางแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | วันที่ยุติเรื่อง |
|-------|------------------------|----------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| ๑     | ๒๖/๑๑/๒๕๖๔             | กล่องรับฟัง<br>ความคิดเห็น | พฤติกรรมบริการ                      | ผู้ป่วยไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของ<br>แพทย์                                                                                     | ผู้ป่วยได้รับการรักษาตามมาตรฐาน โดยผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องได้รับยาที่ผู้ป่วย<br>ร้องขอ ซึ่งควรเพิ่มการสื่อสาร อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเรื่องการรักษา อาการ<br>ข้างเคียง อาการที่ต้องกลับมาพบแพทย์อีกครั้ง และมีส่วนร่วมในการ<br>ตัดสินใจเลือกแนวทางการรักษาด้วย เพื่อลดความกังวล และกรณีที่เกี่ยวข้อง<br>เนื่องจากวันนั้นมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมากทำให้อาจต้องใช้เสียงดังในการ<br>พูดคุยกับผู้ป่วย ซึ่งประเด็นนี้ได้แนะนำให้ปรับปรุงแล้ว | ๒๖/๑๑/๒๕๖๔       |
| ๒     | ๑๔/๑๒/๒๕๖๔             | ตนเอง                      | ระบบบริการ                          | ญาติไม่พึงพอใจระบบการให้บริการ และ<br>มาตรฐานการรักษาพยาบาล                                                                     | เพิ่มการสื่อสาร อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจเรื่องขั้นตอนการรักษา และมีส่วนร่วม<br>ในการตัดสินใจเลือกแนวทางการรักษาด้วย เพื่อลดความกังวล                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ๑๔/๑๒/๒๕๖๔       |
| ๓     | ๖/๑/๒๕๖๕               | ตนเอง                      | ระบบบริการ เปิดเผย<br>ข้อมูลผู้ป่วย | ผู้ป่วยไม่พึงพอใจการพฤติกรรมให้บริการ<br>ของเจ้าหน้าที่ และมีเจ้าหน้าที่เปิดเผยข้อมูล<br>การรักษาให้ผู้อื่นทราบว่าตนเองติดโควิด | ผู้ป่วยรายนี้เดินทางมาจากพื้นที่เสี่ยงในการระบาดโควิด๑๙ ซึ่งต้องได้รับ<br>การรักษาและดูแลตามมาตรการการป้องกันผู้ป่วยโควิด หน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้องได้อธิบายขั้นตอนการรักษาตามมาตรฐานและไม่มีใครเปิดเผย<br>ข้อมูลการรักษาผู้ป่วยแต่อย่างใด                                                                                                                                                                                           | ๖/๑/๒๕๖๕         |
| ๔     | ๑๕/๑/๒๕๖๕              | โทรศัพท์                   | ระบบบริการ                          | ผู้รับบริการแจ้งว่าแพทย์ไม่ออกใบรับรอง<br>แพทย์ตามแบบฟอร์มที่หน่วยงานกำหนดจึง<br>ไม่สามารถนำไปสมัครสอบได้                       | แพทย์ผู้ออกใบรับรองแพทย์สื่อสารกับผู้ป่วยไม่เข้าใจทำให้เกิดความเข้าใจ<br>คลาดเคลื่อนในการออกใบรับรองแพทย์ดังกล่าว ในทางปฏิบัติทาง รพ.<br>สามารถออกใบรับรองแพทย์ตามที่หน่วยงานกำหนดได้ แต่ผู้รับบริการต้อง<br>นำแบบฟอร์มดังกล่าวมาด้วยเพื่อให้แพทย์ลงความเห็นและพิจารณาการ<br>ตรวจเพิ่มเติมตามแบบฟอร์ม                                                                                                                                | ๑๕/๑/๒๕๖๕        |
| ๕     | ๒/๒/๒๕๖๕               | กล่องรับฟัง<br>ความคิดเห็น | ระบบบริการ                          | ผู้รับบริการมารักษาที่คลินิกทางเดินหายใจไม่<br>สะดวก สถานที่ไม่สะอาด                                                            | ผู้รับบริการมารักษาที่คลินิกทางเดินหายใจไม่สะดวก สถานที่ไม่สะอาด แจ้ง<br>งานแม่บ้านทำความสะอาดและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก และเจ้าหน้าที่<br>เพิ่มการสื่อสารกับผู้รับบริการมากขึ้น                                                                                                                                                                                                                                                     | ๒/๒/๒๕๖๕         |
| ๖     | ๑๘/๓/๒๕๖๕              | ตนเอง                      | ระบบบริการ                          | ผู้รับบริการแจ้งว่าให้บริการช้าคายนาน                                                                                           | ผู้รับบริการมารักษาที่คลินิกทันตกรรม เนื่องด้วยอยู่ในช่วงระบาดโรคโควิด<br>๑๙ ทำให้จำกัดปริมาณผู้รับบริการเพื่อหลีกเลี่ยงการเสี่ยงต่อการติดโรค<br>ระบาด                                                                                                                                                                                                                                                                               | ๑๘/๓/๒๕๖๕        |

(๒) - ๘.

(นางอารยา ธรณี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศโรงพยาบาลเสลภูมิ อำเภอสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

วัน/เดือน/ปี: มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : ขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูล รายงานสรุปผลเรื่องราวร้องเรียน (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- เผยแพร่ข้อมูล รายงานสรุปผลเรื่องราวร้องเรียน

-

Link ภายนอก : [www.selaphumhospital.go.th](http://www.selaphumhospital.go.th)

หมายเหตุ : .....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



นายพนตล สาสีสิทธิ์

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ผู้อนุมัติรับรอง



นายบุญมี โพธิ์สนาม

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสลภูมิ

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



นางพัชรพร เพ็งพันธ์

ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี