



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงนาราง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๕๖๐๓ ๙๗๐๙ ต่อ ๑๒๐
ที่ พจ ๐๐๓๓.๒๑๐/๗๑๗) วันที่ ๒๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลและขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

ด้วยคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบึงนาราง ได้สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบที่ ๒ (๑ เมษายน ๒๕๖๙ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙) ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป พบมีข้อร้องเรียน ๖ ครั้ง โดยผ่านช่องทางร้องเรียน ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต พิจิตร เจอ แจ้ง จบ จำนวน ๖ ครั้ง ประเด็นของพฤติกรรมบริการ ๓ ครั้ง , สถานที่และสิ่งแวดล้อม ๑ ครั้ง , ระบบบริการ ๒ ครั้ง และได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน โดยได้มีการแก้ไข ปัญหา วิเคราะห์ และแนวทางแก้ไข ตามเอกสารแนบท้าย ๑

ในการนี้ จึงขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามอนุญาตให้นำประกาศเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานและขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลบึงนาราง

(นางสาวชนิษฐา คงดี)

นักสาธารณสุขปฏิบัติการ

(นายมนต์ชัย สิงห์โตทอง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางสาวนิษณา สิงหาคำ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงนาราง / กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์

ที่ พจ.๐๐๓๓.๒๓๐/๕๐๖ วันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งเรื่องข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

ด้วยงานรับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียน วันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๔ เวลา ๑๕.๐๐ น.

ช่องทางที่ร้องเรียน : โทรศัพท์

การติดต่อ : Nuchanat Lunthong

เบอร์ติดต่อ : Petch๕๕๓๓@gmail.com

ประเภท : เรื่องเพื่อพัฒนา/ปรับปรุง

เรื่อง : พฤติกรรมบริการ

รายละเอียดข้อมูล : แม้บ้านโรงพยาบาลมีพฤติกรรม ส่งเสียงดังโวยวายและใช้วาจาไม่สุภาพ เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวมีพฤติกรรมพูดจาเสียงดัง โวยวาย และใช้น้ำเสียงกระแทกกระทั้น ไม่ให้เกียรติผู้ป่วยและญาติ ซึ่งพฤติกรรมนี้เกิดขึ้นเป็นประจำทุกวัน รบกวนเวลาพักผ่อนอันเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดของผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยสะดุ้งตื่นและเกิดความเครียดสะสม ละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย: เจ้าหน้าที่ได้นำเรื่องส่วนตัวของผู้ป่วยเพียงอื่นมาพูดนินทาและวิพากษ์วิจารณ์ให้ญาติหรือผู้ป่วยเพียงอื่นฟัง ซึ่งถือเป็นการกระทำที่ไม่สมควรอย่างยิ่งในสถานพยาบาล และเป็นการละเมิดสิทธิรวมถึงความลับของผู้ป่วย ข้าพเจ้าเห็นว่า พฤติกรรมดังกล่าวไม่เพียงแต่สร้างความเดือดร้อนรำคาญใจให้แก่ผู้รับบริการ แต่ยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ และมาตรฐานการบริการของทางโรงพยาบาลอย่างร้ายแรง

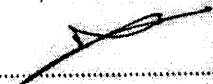
ข้อเสนอเพื่อปรับปรุง : อยากให้ การอบรมเรื่องจริยธรรมและการรักษาความลับ: ขอให้ทางโรงพยาบาลเน้นย้ำและทบทวนแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ "สิทธิผู้ป่วย" และ "การรักษาความลับทางการแพทย์" (PDPA และ พ.ร.บ. สุขภาพแห่งชาติ) ให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ละเมิดสิทธิผู้ป่วยเพียงอื่นในลักษณะนี้อีก

งานรับเรื่องร้องเรียน : ทำการตรวจสอบเอกสารแบบบันทึกร้องเรียน นำเสนอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไปและกลุ่มการพยาบาล คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลบึงนาราง และผู้บริหารตามลำดับ



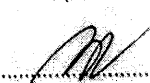
(นายมนต์ชัย สิงห์โตทอง)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไป



(นางสิริรัตน์ นิยมเปรม)

หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล



(นางสาวนิชณา สิงห์คำ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

การดำเนินการข้อแก้ไขเรื่องร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่เอกสารที่ที่ติดต่อกับมาซึ่งขอแก้ไขเอกสาร และแจ้งทุกขั้นตอนที่เกิดขึ้น ต่อ
ผู้พิมพ์ และตามด้วยผู้จัดทำ การดำเนินการตามสัญญา งดการผิดนัดในสัญญา
2. พนักงาน กำกับดูแล และผู้จัดทำเอกสาร ศึกษารายละเอียด 3 ข้อ
3. ออกรายงานผล การแก้ไขเอกสาร

ผู้ดำเนินการแก้ไขปัญห..... (นางศิริกัญญา นันทอง)
(.....เจ้าหน้าที่งานธุรการ.....)
ตำแหน่ง

สรุปประเด็น

เรื่องร้องเรียนยุติวันที่ ๘ มี.ค. ๒๕๖๕
รวมจำนวนวันที่แก้ไขปัญหา ๖ วัน

การยุติ

๑.แจ้งให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบโดย

☒ โทรศัพท์ ☐ บุคคล ☐ จดหมาย ☐ อื่นๆ พิจารณาจนจบ

๒.การยอมรับของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

☒ พอใจ / ยอมรับได้
☐ ไม่พอใจ / ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป..... พินิจวรรณ.....
(นางสาวพินิจวรรณ ยิ้มจั่น)
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

เรียน หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล รพ.บึงนาราง

ตามที่มิชชั่นเรื่องเรียนเกี่ยวกับเหตุการณ์พฤติกรรมบริการ พนักงานทำความสะอาดตึกผู้ป่วยใน เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2569 นั้น ดิฉันในฐานะหัวหน้าเวรประจำวันดังกล่าว ขอรายงานข้อเท็จจริงและรายละเอียด เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นดังนี้ค่ะ

ในช่วงบ่ายของวันดังกล่าว เจ้าหน้าที่แม่บ้านประจำหอผู้ป่วยในได้เข้าปฏิบัติหน้าที่ทำความสะอาดบริเวณ ผังหอผู้ป่วยชาย ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ได้มีการพูดคุยกับญาติผู้ป่วยเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเจ้าหน้าที่ใช้น้ำเสียงค่อนข้างดังกว่าปกติ และอาจมีการสื่อสารบางช่วงที่ทำให้ผู้ป่วยหรือญาติใน บริเวณนั้นเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน แต่ไม่ได้มีเจตนาเจาะจงหรือมีเจตนาที่ไม่ดีต่อผู้ใด

ทั้งนี้ ในเบื้องต้นดิฉันได้ทำการเรียกพบและตักเตือนเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว เกี่ยวกับเรื่อง การควบคุมระดับเสียง พฤติกรรมบริการ และการใช้วาจาที่สุภาพเหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิด เหตุการณ์เช่นนี้อีก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวลูกสร ธรรมสร)
พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ

รับทบทวน ทบทวนผู้ปฏิบัติงานและพนักงานทำความสะอาด
และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูลและแจ้งให้ทราบ
นางสาวพรประไพ ศรีอาบ และ นางสาวประวิณี


(นางสิริรัตน์ นิยมเปรม)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
8/6/69



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงนาราง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๕๖๐๓ ๙๗๐๙ ต่อ ๑๒๐

ที่ พจ ๐๐๓๓.๒๑๐/.....วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๙.....

เรื่อง รายงานผลและขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

ด้วยคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบึงนาราง ได้สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบที่ ๒ (เมษายน ๒๕๖๙ - สิงหาคม ๒๕๖๙) ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่พบข้อมูลการร้องเรียนจากทุกช่องทาง

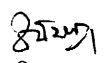
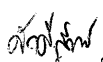
ในการนี้ จึงขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามอนุญาตให้นำประกาศเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานและขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลบึงนาราง

(นายมนต์ชัย สิงห์โตทอง)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางสาวนิษณา สิงห์คำ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลบึงนาราง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลบึงนาราง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลบึงนาราง	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบึงนาราง วัน/เดือน/ปี : ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๙ หัวข้อ :เผยแพร่ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙..... รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบ ๒ (เมษายน ๒๕๖๙ - สิงหาคม ๒๕๖๙)..... Link ภายนอก..... หมายเหตุ:.....	
ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล  (น.ส.ชนิษฐา คงดี) นักสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๒๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ ๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวนิษณา สิงหาคำ) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง วันที่ ๒๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายศักดิ์สิทธิ์ สินโน) นักวิชาคอมพิวเตอร์ วันที่ ๒๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ ๒๕๖๙	