



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลนาเยีย อำเภอนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี โทร. ๐-๔๕๒๕๒-๗๖๘

ที่ อบ. ๐๐๓๓.๐๐๑/๑๐๕๑

วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอรายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเดือนเมษายน ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๗ และขออนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลนาเยีย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย

### เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๙(๘) ที่ระบุหน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้

### ข้อพิจารณา

ด้วยงานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลนาเยีย รายงานสรุปข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเดือนเมษายน ๒๕๖๗ – กันยายน ๒๕๖๗ บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวไฟทอง คำถาวร)  
นักวิชาการพัสดุ

(นางชุติมันต์ สุนานนท์)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุญาต

(นายลิต แสงแก้ว)  
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลนาเยีย จังหวัดอุบลราชธานี

ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๘/๑๐๖๓

วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปร้องเรียนของผู้รับบริการเดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย

๑. ข้อร้องเรียน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ข้อคิดเห็นจุดบริการผู้ป่วยนอก วันที่ ๑ สิงหาคม ๖๗ เวลา ๙.๒๐ น. รอนานมาก คุณหมอรูณี  
**แนวทางแก้ไข**

๑.๑ กระจายตรวจ ไม่ต้องตามนัด เว้นแต่กรณีคนไข้ประสงค์พบแพทย์ท่านนั้นก็รอไป

๑.๒ แพทย์มาตรวจไม่เกิน ๙.๑๕ น.

๑.๓ แพทย์วันลงเวร มาตรวจไม่เกิน ๙.๓๐ +/- ติดเคส ๓๐ min

๑.๔ แพทย์กมลวรรณ ตรวจ ๙.๐๐ เฉพาะวันที่ออกตรวจ OPD ไม่ใช่ทุกวัน

๒. ข้อร้องเรียน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ข้อคิดเห็นจุดบริการ ต้องการให้คุณหมอเข้าตรวจเร็วๆค่ะ เพราะบางทีคนไข้ก็อดน้ำอดข้าวมาตั้งแต่  
เที่ยงคืน ขอความกรุณาด้วยค่ะ

**แนวทางแก้ไข**

๒.๑ กระจายตรวจ ไม่ต้องตามนัด เว้นแต่กรณีคนไข้ประสงค์พบแพทย์ท่านนั้นก็รอไป

๒.๒ แพทย์มาตรวจไม่เกิน ๙.๑๕ น.

๒.๓ แพทย์วันลงเวร มาตรวจไม่เกิน ๙.๓๐ +/- ติดเคส ๓๐ min

๒.๔ แพทย์กมลวรรณ ตรวจ ๙.๐๐ เฉพาะวันที่ออกตรวจ OPD ไม่ใช่ทุกวัน

๓. ข้อร้องเรียน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ข้อคิดเห็นจุดบริการห้องเอกซเรย์ วันที่ ๑ สิงหาคม ๖๗ เวลา ๙.๐๐ น. หมอมาช้าอยากให้มีหมอ  
เร็วกว่านี้ เพราะคนไข้บางคนก็มีธุระ บางคนเขาก้รีบ ไม่ใช่ให้รอแล้วแต่จะมา

**แนวทางแก้ไข**

๓.๑ กรณีลาหรือมีธุระแจ้งในกลุ่มไลน์ห้องเอกซเรย์

๓.๒ ลงในตารางเวรปฏิบัติงาน

๔. ข้อร้องเรียน social media ๑ เรื่อง ดังนี้

- ข้อคิดเห็นจุดบริการห้องฉุกเฉิน วันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๗ เวลา ๗.๒๑น. ผู้ป่วยร้องเรียนผ่านแชท  
โรงพยาบาล ข้อความระบุว่า “เรียนทางโรงพยาบาลนาเยียอยากให้ทางรพ.ช่วยอบรมปรับทัศนคติหมอ บาง  
ท่าน(ห้องฉุกเฉิน)ด้วยนะค่ะ บริการดีค่ะ แต่บางท่านใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม ใช้อารมณ์จึงขอให้ทางโรงพยาบาล  
แก้ไขตรงนี้ด้วยนะค่ะ ขอขอบคุณค่ะ” และมีการโพสต์ทางสื่อออนไลน์ Facebook ข้อความระบุว่า “ปม้งงาน  
บริการทะเลาะออกไปหาเลี้ยงควายอยู่เฮือน เว้าคือคนบ่มีการศึกษาคัก”

**แนวทางแก้ไข**

๔.๑ ผู้บริหารโทรติดต่อกลับผู้ป่วยเพื่อพัฒนาระบบบริการต่อไปและผู้โพสต์ยินยอมที่จะ  
ลบโพสต์ดังกล่าว

๔.๒ หัวหน้างานห้องฉุกเฉินกำกับติดตามพฤติกรรมกรให้บริการในหน่วยงาน

๔.๓ หัวหน้างานแผนกอื่นๆควบคุมกำกับติดตามพฤติกรรมกรให้บริการในหน่วยงาน ป้องกันเพื่อ  
ไม่ให้เกิดความเสียหายขึ้น

๔.๔ แนวทางอบรมพฤติกรรมบริการ ESB

๕. ข้อร้องเรียน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ข้อคิดเห็นจุดบริการ หมอมาสายมาก

**แนวทางแก้ไข**

๕.๑ กระจายตรวจ ไม่ต้องตามนัด เว้นแต่กรณีคนไข้ประสงค์พบแพทย์ท่านนั้นก็รอไป

๕.๒ แพทย์มาตรวจไม่เกิน ๙.๑๕ น.

๕.๓ แพทย์วันลงเวร มาตรวจไม่เกิน ๙.๓๐ +/- ดิเดเคส ๓๐ min

๕.๔ แพทย์กมลวรรณ ตรวจ ๙.๐๐ เฉพาะวันที่ออกตรวจ OPD ไม่ใช่ทุกวัน

๖. ข้อร้องเรียน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ข้อคิดเห็นจุดบริการ เรียนคุณหมอดิฉันในนามผู้ใช้บริการ เรียนคุณหมอวารุณี โพธิ์ขาว มาสายเกินไป กรุณาปฏิบัติตัวใหม่ด้วย

**แนวทางแก้ไข**

๖.๑ กระจายตรวจ ไม่ต้องตามนัด เว้นแต่กรณีคนไข้ประสงค์พบแพทย์ท่านนั้นก็รอไป

๖.๒ แพทย์มาตรวจไม่เกิน ๙.๑๕ น.

๖.๓ แพทย์วันลงเวร มาตรวจไม่เกิน ๙.๓๐ +/- ดิเดเคส ๓๐ min

๖.๔ แพทย์กมลวรรณ ตรวจ ๙.๐๐ เฉพาะวันที่ออกตรวจ OPD ไม่ใช่ทุกวัน

๗. ข้อร้องเรียน ๑ เรื่อง ดังนี้

- ข้อคิดเห็นจุดบริการ วันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๗ พญ.วารุณี โพธิ์ขาว มาช้ามาก

**แนวทางแก้ไข**

๗.๑ กระจายตรวจ ไม่ต้องตามนัด เว้นแต่กรณีคนไข้ประสงค์พบแพทย์ท่านนั้นก็รอไป

๗.๒ แพทย์มาตรวจไม่เกิน ๙.๑๕ น.

๗.๓ แพทย์วันลงเวร มาตรวจไม่เกิน ๙.๓๐ +/- ดิเดเคส ๓๐ min

๗.๔ แพทย์กมลวรรณ ตรวจ ๙.๐๐ เฉพาะวันที่ออกตรวจ OPD ไม่ใช่ทุกวัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายลิต แสงแก้ว)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาเยีย  
ประธานคณะกรรมการใกล้เคียง