



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลตาพระยา กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐-๓๗๒๖-๙๐๐๙ ต่อ ๑๑๗

ที่ สก ๐๐๓๒.๓๐๑.๐๓.๑/๕๓๐

วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตาพระยา

๑. เรื่องเดิม

ด้วยคณะกรรมการความเสี่ยง โรงพยาบาลตาพระยา ได้สรุปผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประกอบด้วยผลการดำเนินงานรับข้อร้องเรียน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาเพื่อควบคุมกำกับ ติดตามผลการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (integrity and Transparency Assessment) ITA

๒. ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในรอบ ๕ เดือน พบว่า มีเรื่องร้องเรียน โดยผู้ร้อง มาร้องเรียนต่อคณะกรรมการใกล้เคียง ด้วยตนเองที่โรงพยาบาล ในเรื่องพฤติกรรมบริการจำนวน ๑ ครั้ง ซึ่งคณะกรรมการใกล้เคียงได้ดำเนินการแก้ไข ตามเอกสารแนบ ซึ่งตอบกลับผู้ร้อง ไปเมื่อวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ซึ่งผู้ร้องได้รับทราบแล้ว

๓. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรนำรายงาน เผยแพร่ให้สาธารณชนทราบต่อไป

(นายพนตล คำแสน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ /อนุมัติ

(นายเอกชัย ยอดขาว)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตาพระยา



โรงพยาบาลตาพระยา
อำเภอตาพระยา
จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐

เรียน คุณบุญรัตน์ เจริญจันทร์

ตามที่ท่านได้ให้ข้อมูลและขอคำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลตาพระยา เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ นั้น ทางคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนได้รับฟัง ได้สอบสวนข้อเท็จจริงและเรียนให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตาพระยา รับทราบข้อมูลแล้วพร้อมทั้งแก้ไขปัญหาดังนี้

๑. พบว่าผู้ที่ให้ข้อมูลแก่ท่านในวันนั้นเป็นแพทย์ ซึ่งเป็นแพทย์หมุนเวียนที่มาช่วยตรวจที่โรงพยาบาลตาพระยา ๑ เดือน ผู้อำนวยการได้พูดคุยและตักเตือนให้เรื่องการสื่อสารกับผู้มารับบริการ โดยให้ปรับปรุงการสื่อสารให้ชัดเจน และเป็นไปด้วยความสุภาพ ส่วนการวินิจฉัยให้ยึดหลักทางวิชาการและให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ ซึ่งแพทย์ได้รับทราบแล้ว และพร้อมปรับปรุงต่อไป

๒. บุคลากรอื่น หัวหน้าฝ่ายได้เชิญผู้ให้บริการมารับทราบและให้ระมัดระวังเรื่องการสื่อสารกับผู้รับบริการ รวมทั้งพฤติกรรมบริการอื่นๆที่เสี่ยงต่อการกระทบกระทั่งกับผู้มารับบริการ

ทั้งนี้ โรงพยาบาลตาพระยา ต้องขออภัยในการให้บริการที่อาจทำให้ท่านไม่ประทับใจ คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลตาพระยา ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีและอย่างเท่าเทียมกัน และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายเอกชัย ยอดขาว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตาพระยา