

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

โรงพยาบาลประทาย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๖ เดือน)

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	๑	๑	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๗	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	๑	๑	-	-
มีนาคม ๒๕๖๗	-	-	-	-

๒. ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๒.๑ ผู้ป่วยร้องเรียนรอรับบริการนาน เนื่องจากผู้ป่วยมารับบริการจำนวนมาก

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗ วันอังคารหรือวันที่มีผู้รับบริการตรวจเลือดมากๆ มีเจ้าหน้าที่
เจาะเลือด 1 คน ไม่เพียงพอบริการเมื่อเทียบกับจำนวนผู้มารับบริการ ทำให้รอเจาะเลือดนานมาก มีคนใช้
บางกลุ่มที่นั่งอาหารมาตรวจเลือด หงุดหงิดใจ หิว แสดงอาการไม่พอใจ

แนวทางแก้ไข

ในกรณีวันที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากและ จนท.ห้องปฏิบัติการมาปฏิบัติงานเต็มอัตราให้
จนท.ใน part ตรวจวิเคราะห์งานเคมีคลินิกลงไปช่วยเจาะเลือดที่ห้องเจาะเลือด อีก 1 คน แต่ในกรณีผู้ปฏิบัติงาน
ไม่เพียงพอให้มีการประชาสัมพันธ์กับผู้ป่วยให้ทราบถึงปัญหาความล่าช้าที่เกิดขึ้น

๒.๒ ผู้ป่วยมารับใบรับรองแพทย์ย้อนหลัง หลังจาก D/C แต่แพทย์ยังไม่ได้ทำไว้

เหตุการณ์

เมื่อวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ผู้ป่วยมารับใบรับรองแพทย์ย้อนหลัง หลังจาก D/C แต่แพทย์ยัง
ไม่ได้ทำไว้

แนวทางแก้ไข

1. แพทย์ทำใบรับรองแพทย์ในวันที่ D/C หรือหลังราวน์เสร็จ แล้วให้ผู้ป่วยหรือญาติมารับวันราชการ หรือวันถัดไป
2. ทำแบบฟอร์มใบรับรองการเจ็บป่วยสำรองไว้ใช้ในกรณีที่คนไข้มาก แพทย์ออกในระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ทัน

โดยสรุป โรงพยาบาลประทายสนับสนุนให้บุคลากรภายในโรงพยาบาลปฏิบัติงานหรือให้บริการด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ คำนึงถึงจิตใจและความรู้สึกของผู้มารับบริการ เปรียบเสมือนเป็นคนในครอบครัวของตนเองเสมอ และยึดหลักมาตรฐานทางจริยธรรม ตามพระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้แก่

๑. ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
๒. ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี และรับผิดชอบต่อหน้าที่
๓. กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม
๔. คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และมีจิตสาธารณะ
๕. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
๖. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
๗. ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ



(นางวัชรินทร์ พิลาสมบัติ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป