



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบ้านตาขุน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี โทร. ๐๗๗-๓๙๗๓๗๓-๔
ที่ สฎ.๐๐๓๒.๓๐๕/ ๕๓๘ วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านตาขุน

ด้วยโรงพยาบาลบ้านตาขุน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒ มีเรื่องร้องเรียน

๑. ร้องเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มี

๒. ร้องเรียนทั่วไปจำนวน ๙ เรื่อง

๑. เรื่องร้อง ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมแม่บ้านห้องคลอด กิริยาไม่งาม พูดจาไม่ไพเราะ

- การแก้ไขปัญหา ได้ชี้แจงในที่ประชุม เรื่องพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่แล้วและ
ทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๒. เรื่องร้อง ขอให้ได้รับการตรวจตามเวลาที่นัดหมาย เนื่องจากนัด ๑๔.๐๐น. แต่ได้ตรวจ
๑๖.๐๐น.

- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งงานผู้ป่วยนอกเรื่องขั้นตอนและแนะนำการบริการ ให้ผู้ร้องเรียน
ทราบถึงขั้นตอนและเหตุผลของการรอนาน

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๓. เรื่องร้อง ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องบัตร เนื่องจากทำหน้าที่
กิริยา ไม่ประทับใจ

- การแก้ไขปัญหา ได้ชี้แจงในที่ประชุม เรื่องพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่แล้วและ
ทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๔. เรื่องร้อง ขอให้การบริหารเวลาของแพทย์มาตรวจคนไข้เร็วกว่านี้

- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งหน่วยงานแพทย์ การบริหารเวลาของแพทย์มาตรวจคนไข้ ให้ผู้
ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนและเหตุผลของการรอนาน

- ปัญหาอุปสรรค นอกเวลาราชการมีแพทย์อยู่เวรแค่ ๑ คน แต่ผู้รับบริการมาก และส่วน
ใหญ่มีภาวะฉุกเฉินต้องใช้เวลาตรวจวินิจฉัยนานกว่าในรายตรวจรักษาโรคทั่วไปจึงทำให้การรอกอยงาน

๕. เรื่องร้อง รอดตรวจห้องฉุกเฉิน มารับบริการล่าช้ากว่า เวลา๑๗.๐๐น. ยังไม่ได้รับ
การตรวจ

- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งงานห้องฉุกเฉิน เรื่องการบริหารเวลาตรวจคนไข้ ให้ผู้ร้องเรียน
ทราบถึงขั้นตอนและเหตุผลของการรอนาน

- ปัญหาอุปสรรค นอกเวลาราชการมีแพทย์อยู่เวรแค่ ๑ คน แต่ผู้รับบริการมาก และส่วน
ใหญ่มีภาวะฉุกเฉินต้องใช้เวลาตรวจวินิจฉัยนานกว่าในรายตรวจรักษาโรคทั่วไปจึงทำให้การรอกอยงาน

๖. เรื่องร้อง ขอให้เจ้าหน้าที่เอกเรย์ พุดจาให้เหมาะสมกว่านี้

- การแก้ไขปัญหา ได้ชี้แจงในที่ประชุม เรื่องพฤติกรรมกรรมการบริการ ของเจ้าหน้าที่แล้วและ
ทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๗. เรื่องร้อง ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก

- การแก้ไขปัญหา ได้ชี้แจงในที่ประชุม เรื่องพฤติกรรมกรรมการบริการ ของเจ้าหน้าที่แล้วและ
ทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๘. เรื่องร้อง รอตตรวจห้องฉุกเฉินนาน มารับบริการบ่ายโมงกว่า เวลา๑๗.๐๐น. ยังไม่ได้
รับการตรวจ

- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งงานห้องฉุกเฉิน เรื่องการบริหารเวลาตรวจคนไข้ ให้ผู้ร้องเรียน
ทราบถึงขั้นตอนและเหตุผลของการรอนาน

- ปัญหาอุปสรรค นอกเวลาราชการมีแพทย์อยู่เวรแค่ ๑ คน แต่ผู้รับบริการมาก และส่วน
ใหญ่มีภาวะฉุกเฉินต้องใช้เวลาตรวจวินิจฉัยนานกว่าในรายตรวจรักษาโรคทั่วไปจึงทำให้การรอคอยงาน

๙. เรื่องร้อง ห้องสหกรณ์ภายในโรงพยาบาลขายของแพงเกินไป

- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งงานบริหารเพื่อกำกับดูแลราคาของให้อยู่ตามเกณฑ์ และทำ
ความเข้าใจกับผู้ร้อง

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี



(นางนภลักษณ์ สัมพันธ์)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



(นายเอกพล พิศาล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านตาขุน