



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลตากลี โทร. ๑๑๘

ที่ นว. ๐๐๓๓.๓.๐๖/๗๓๐

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องอื่น ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี

### ๑. เรื่องเดิม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้นำกรอบการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) มาประยุกต์ใช้ ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment :MOT) โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานเป้าหมายให้ความสำคัญและร่วมพลังในการเปิดเผยข้อมูลและการให้บริการสาธารณะผ่านระบบสารสนเทศของหน่วยงานเป็นหลัก

### ๒. ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการเจราจาไกลเกลี่ย โรงพยาบาลตากลี ได้ดำเนินการได้จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ แล้วพบว่า ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ พบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังรายละเอียดในเอกสารแนบ

### ๓. ข้อพิจารณา

ในการนี้ คณะกรรมการเจราจาไกลเกลี่ย ได้ดำเนินการประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในลำดับถัดไป

### ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตนำเอกสาร และขั้นตอนการร้องเรียน เพื่อประกาศเผยแพร่ ข้อมูลการดำเนินการร้องเรียนของหน่วยงาน ประกาศบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตากลี

นางศิรินทร ไชยนันท์

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ)

รักษาการหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์

และสารสนเทศทางการแพทย์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี

- อนุมัติ  
 ไม่อนุมัติ

นางสาวศรุตตา ช่อไสว

(ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี)

ผลการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ข้อร้องเรียน/ด้าน	ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๓ เดือน			
	มกราคม ๒๕๖๕ (ครั้ง)	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ (ครั้ง)	มีนาคม ๒๕๖๕ (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
๑. ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน				
๑.๑ ด้านพฤติกรรมบริการ	-	-	-	๐
๑.๒ ด้านระยะเวลาารอคอย	๑	-	๑	๒
๑.๓ ด้านบริการ	-	-	-	๐
๑.๔ ด้านอื่น ๆ	-	๑	-	๑
๑.๕ ด้านชื่นชม	-	-	-	๐
๑.๖ ข้อเสนอแนะ	๑	-	-	๑
รวม	๒	๑	๑	๔

## รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ลำดับ	หนังสือรับวันที่	ผู้ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑	๒๕ มกราคม ๒๕๖๖	ไม่ประสงค์ออกนาม	- เรื่องระยะเวลาารอคอย ผู้ให้บริการทำงานช้ามาก - เรื่องข้อเสนอแนะ ทำงานให้เร็วหน่อยคนป่วยรอนานมาก การส่งตัวของคนไข้ก็ช้ากว่าจะพาไปส่งตัว ก็ใช้เวลานาน	รายงานหัวหน้างาน การพยาบาลอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน	การสื่อสารผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการ ให้มีความ เข้าใจในลำดับขั้นตอนการ ส่งตัวผู้ป่วย	อธิบายผู้มารับบริการในการ ส่งตัวผู้ป่วย พร้อมทั้งชี้แจง แนวทางในลำดับการส่งตัว และรายละเอียดเรื่องรถ
๒	๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	ผู้รับบริการ รพ.ตากสิน	- เรื่องสิทธิการรักษาพยาบาล ผู้มารับบริการมีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกได้(ชำระเงินเอง) แต่เจ้าหน้าที่ห้องบัตร ไม่ดำเนินการตรวจสอบ แต่ให้ผู้มารับบริการ ใช้สิทธิเป็นผู้สูงอายุ อาจจะทำให้ผู้มารับ บริการเกิดปัญหาในการตรวจสอบย้อนหลัง เกิดขึ้น	รายงานหัวหน้ากลุ่ม งานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และ สารสนเทศทางการ แพทย์	ในระบบการตรวจสอบสิทธิ การรักษาพยาบาลหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติจะไม่ปรากฏ ข้อมูลสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกได้(ชำระเงินเอง) ทำให้ เจ้าหน้าที่ใส่สิทธิประจำตัวผู้ มารับบริการ ไม่ตรงกับสิทธิ ที่ผู้มารับบริการตามต้องการ	บันทึกสิทธิการรักษาพยาบาล สำหรับผู้มารับบริการเป็นสิทธิ เบิกได้(ชำระเงินเอง) ในบันทึก ข้อมูลสิทธิการรักษาพยาบาล ประจำตัวระบบ Hosxp
๓	๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖	ไม่ประสงค์ออกนาม	- เรื่องระยะเวลาารอคอย ผู้มารับบริการใช้ระยะเวลาารอพบแพทย์ นานพอสมควรว่าจะถึงคิวการตรวจรักษา และเรียกรอพบแพทย์ ตั้งแต่ เวลา ๑๓.๐๐ น. ซึ่ง ณ เวลา ๑๔.๓๐ น. ยังไม่ได้พบแพทย์ ตรวจรักษาแต่อย่างใด	รายงานหัวหน้างาน การพยาบาลผู้ป่วย นอก	การสื่อสารผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการ	เพิ่มการสื่อสารระหว่างผู้มา รับบริการกับผู้ให้บริการพร้อม ทั้ง ชี้แจงอธิบายผู้มารับบริการ กรณีระยะเวลาารอนาน ที่เป็น สาเหตุที่เกิดขึ้น นั้นๆ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลตากลี โทร. ๒๓๐  
ที่ นว. ๐๐๓๓.๓.๐๖/๙ วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๕  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องอื่น ประจำเดือน  
ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี

### ๑. เรื่องเดิม

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้นำกรอบการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) มาประยุกต์ใช้ ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment :MOTT) โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานเป้าหมายให้ความสำคัญและรวมพลังในการเปิดเผยข้อมูลและการให้บริการสาธารณะผ่านระบบสารสนเทศของหน่วยงานเป็นหลัก

### ๒. ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการเจราจาไกลเกลี่ย โรงพยาบาลตากลี ได้ดำเนินการได้จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ แล้วพบว่า ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ พบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังรายละเอียดในเอกสารแนบ

### ๓. ข้อพิจารณา

ในการนี้ คณะกรรมการเจราจาไกลเกลี่ย ได้ดำเนินการประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในลำดับถัดไป

### ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตนำเอกสาร และขั้นตอนการร้องเรียน เพื่อประกาศเผยแพร่ ข้อมูลการดำเนินการร้องเรียนของหน่วยงาน ประกาศบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตากลี

จึงขอ

นางศรินทร ไชยนันท์

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ)

รักษาการหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์

และสารสนเทศทางการแพทย์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี

- อนุมัติ  
 ไม่อนุมัติ

นางสาวศรุตตา ช่อไสว

(ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี)

ผลการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ข้อร้องเรียน/ด้าน	ไตรมาสที่ ๑ รอบ ๓ เดือน			
	ตุลาคม ๒๕๖๕ (ครั้ง)	พฤศจิกายน ๒๕๖๕ (ครั้ง)	ธันวาคม ๒๕๖๕ (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
๑. ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน				
๑.๑ ด้านพฤติกรรมบริการ	๑	๑	๑	๓
๑.๒ ด้านระยะเวลาารอคอย	-	-	-	๐
๑.๓ ด้านบริการ	-	-	-	๐
๑.๔ ด้านอื่น ๆ	-	-	-	๐
๑.๕ ด้านชื่นชม	๑	-	๑	๒
๑.๖ ข้อเสนอแนะ	-	๑	-	๑
รวม	๒	๒	๒	๖

## รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ลำดับ	หนังสือรับวันที่	ผู้ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑	๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๕	นางภารดี รอดพูล	- ด้านพฤติกรรมบริการ เนื่องจากผู้มารับบริการมีอาการปวดหัวเป็นระยะเวลา ๓ วัน แต่วันนี้มีอาการปวดเพิ่มขึ้นจึงมาเข้ารับการรักษา และแพทย์ให้ผู้มารับบริการกลับบ้าน เนื่องจากเป็นการเจ็บป่วยไม่เรื้อรัง - ด้านชื่นชม พยาบาลพุดจาดิ พนักงานผู้ช่วยเหลือใช้พุดจาดิ	รายงานหัวหน้างาน การพยาบาลอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน	การสื่อสารผู้มารับบริการและผู้ให้บริการ ของอาการปวดหัว ในเวลา ๐๓.๐๐ น.	ประเมินการคัดกรองผู้มารับบริการตามมาตรการให้ชัดเจน
๒	๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	นายณัฐพงศ์ ไพรวิน	- ด้านพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่รังสีวิทยา พุดจาไมติ โดยแพทย์สั่งให้ผู้มารับบริการไปเอกซเรย์และผู้มารับบริการเอกซเรย์เสร็จเรียบร้อยจึงเข้ามาพบแพทย์เพื่อดูผลการเอ็กซเรย์ ทั้งนี้ แพทย์แจ้งผู้มารับบริการเอ็กซเรย์ผิดทำจึงทำให้ผู้มารับบริการไปเอ็กซเรย์ใหม่ในรอบที่ ๒	รายงานหัวหน้ากลุ่ม งานรังสีวิทยา	การสื่อสารผู้มารับบริการและผู้ให้บริการ	ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
๓	๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	นพ.ศุภณัฐ เกิดผลวัฒนา	- ด้านพฤติกรรมบริการ ผู้ร้องเรียนพาบิดามาทำแผลพร้อมตัดไหม แต่เจ้าหน้าที่ห้องทำแผลให้ญาติรอด้านนอก ทั้งนี้ ญาติได้แจ้งเจ้าหน้าที่จุดบริการ	รายงานหัวหน้างาน การพยาบาลผู้ป่วยนอก	- ผู้ให้บริการไม่ทราบว่าญาติผู้มารับบริการมีความประสงค์จะดูแผล - การสื่อสารผู้มารับบริการและผู้ให้บริการ	ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ

ลำดับ	หนังสือรับวันที่	ผู้ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
			ทำแผลว่าเป็นแพทย์ และมีความประสงค์ จะขอดูแลด้วย เจ้าหน้าที่จึงกล่าวว่า“หมอ ไม่ทำแผลเอง” - ข้อเสนอแนะ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการคำพูด ให้เหมาะสม			
๔	๒ ธันวาคม ๒๕๖๕	นายบุญธรรม จันทร์ภิรมย์	- ด้านชื่นชม - จุดบริการคลินิกพิเศษ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ สนใจดูแลผู้มารับบริการ เป็นอย่างดี	รายงานหัวหน้างาน การพยาบาลผู้ป่วยนอก		
๕	๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕	นางสาวสุนทรี รอดมาก	- ด้านพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายเบอร์ ๓ ให้บริการใน เรื่อง คำแนะนำ รับยา ดูกมาก ซึ่งผู้มารับ บริการให้อธิบายอีกครั้ง พร้อมทั้งแสดง กริยาไม่ดีเลย	รายงานหัวหน้ากลุ่ม งานเภสัชกรรม	- สถานที่บริการการจ่ายยา ผู้ป่วยนอกสภาพแวดล้อมมี เสียงรบกวนจากรอบข้างทำให้ การสื่อสารของผู้ให้บริการเสียง ดังเพื่อที่ผู้มารับบริการจะ ได้เข้าใจการรับประทานยา - การสื่อสารผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการ	ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และขอเพิ่มเติมอุปกรณ์ลำโพง เพื่อที่จะอธิบายการรับประทานยา ให้ผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน