



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลตากลี โทร. ๑๑๘

ที่ นว ๐๐๓๓.๓.๐๖/๖๑

วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี

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

กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้ดำเนินการได้จัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ แล้วพบว่า ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ไม่พบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๑๖/๑๗

นางศิรินทร ไชยนันท์

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ)

รักษาการหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์

และสารสนเทศทางการแพทย์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี

ทราบ

[Signature]
นางสาวศรุตดา ช่อไสว
(ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลตากลี โทร. ๑๑๘

ที่ นว ๐๐๓๓.๓.๐๖/ ๖๑๓

วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องอื่น ประจำเดือน
เมษายน ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ได้นำกรอบการประเมินของสำนักงานคณะกรรมการ
ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) มาประยุกต์ใช้ ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน
การดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH
Open Data Integrity and Transparency Assessment :MOT) โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานเป้าหมายให้ความสำคัญและ
รวมพลังในการเปิดเผยข้อมูลและการให้บริการสาธารณะผ่านระบบสารสนเทศของหน่วยงานเป็นหลัก

คณะกรรมการเจรจาไกลเกลี่ย โรงพยาบาลตากลี ได้ดำเนินการได้จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียน ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ แล้วพบว่า ตั้งแต่เดือนเมษายน ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ พบข้อร้องเรียน
ร้องทุกข์ และได้ดำเนินการประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ดังรายละเอียดในเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตนำเอกสาร และขั้นตอนการร้องเรียน เพื่อประกาศ
เผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการร้องเรียนของหน่วยงาน ประกาศบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตากลี

AS

นางศิรินทร ไชยนันท์

(พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ)

รักษาการหัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์

และสารสนเทศทางการแพทย์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

[Signature]
นางสาวศรุตตา ช่อไสว

(ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี)

ผลการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ข้อร้องเรียน/ด้าน	ไตรมาสที่ ๓ - ๔ รอบ ๕ เดือน					
	เมษายน ๒๕๖๕ (ครั้ง)	พฤษภาคม ๒๕๖๕ (ครั้ง)	มิถุนายน ๒๕๖๕ (ครั้ง)	กรกฎาคม ๒๕๖๖ (ครั้ง)	สิงหาคม ๒๕๖๖ (ครั้ง)	รวม (ครั้ง)
๑. ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน						
๑.๑ ด้านพฤติกรรมบริการ	-	-	-	๑	๑	๒
๑.๒ ด้านระยะเวลาารอคอย	-	๑	-	-	-	๑
๑.๓ ด้านบริการ	-	-	-	-	-	๐
๑.๔ ด้านอื่น ๆ	-	-	-	-	-	-
๑.๕ ด้านชื่นชม	-	-	-	๑	๑	๒
๑.๖ ข้อเสนอแนะ	-	๒	-	-	-	๒
รวม	๐	๓	๐	๒	๓	๗

รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ลำดับ	หนังสือรับวันที่	ผู้ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๑	๙ พฤษภาคม ๒๕๖๖	นางลัดดาวัลย์ หมุ่นตั้ง	- เรื่องข้อเสนอแนะ ขอให้เพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ให้ เหมาะสมกับผู้ป่วย เพราะรอนานมาก	รายงานคณะกรรมการ บริหารโรงพยาบาล ตาคลี และหัวหน้า กลุ่มการพยาบาล	เนื่องจากแพทย์โรงพยาบาล ตาคลีได้ขอย้ายและขอไป ศึกษาต่อทำให้แพทย์ไม่ เพียงพอต่อผู้มารับบริการ	- ประชาสัมพันธ์กับผู้ที่มา รับบริการในโรงพยาบาลทราบว่า แพทย์ได้มีการขอย้ายและขอ ไปศึกษาต่อทำให้มีแพทย์ไม่ เพียงพอ
๒	๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๖	นางสายรุ้ง แจ่มกระจ่าง	- เรื่องระยะเวลาการคอย ผู้มารับบริการมีนัดให้มารับยาที่โรงพยาบาล ตาคลีโดยระบุเวลาในใบนัด ๐๘.๐๐ - ๑๔.๐๐ น. ณ เวลา ๑๔.๐๐ น. ยังไม่ได้รับยา กลับ บ้านเลย - เรื่องข้อเสนอแนะ แพทย์มีจำนวนน้อย หรือเกิดปัญหาอะไร ที่ทำให้ผู้มารับบริการรอตรวจนาน	รายงานคณะกรรมการ บริหารโรงพยาบาล ตาคลี และหัวหน้า กลุ่มการพยาบาล	เนื่องจากแพทย์โรงพยาบาล ตาคลีได้ขอย้ายและขอไป ศึกษาต่อทำให้แพทย์ไม่ เพียงพอต่อผู้มารับบริการ	- ประชาสัมพันธ์กับผู้ที่มา รับบริการในโรงพยาบาลทราบว่า แพทย์ได้มีการขอย้ายและขอ ไปศึกษาต่อทำให้มีแพทย์ไม่ เพียงพอ
๓	๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๖	นางสาวประนอม ดวงสีแก้ว	- เรื่องพฤติกรรมบริการ ผู้มารับบริการเข้ารับบริการ ณ จุดวัด ความดันโลหิต เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ต่อว่าและมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม - เรื่องชื่นชม เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเหลือคนไข้ได้เข้ามา ช่วยเหลือและดูแลแทนผู้ช่วยเหลือคนไข้	รายงานหัวหน้ากลุ่ม การพยาบาล		- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้ เข้าไปสอบถามสนทนากับผู้ ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนมี ความสบายใจ - เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเหลือคน คนไข้ที่ไม่ได้ถูกรอจะเรียนเข้า ไปดูแลแทนผู้ช่วยเหลือคนไข้ ที่ถูกร้องเรียน

ลำดับ	หนังสือรับวันที่	ผู้ร้องทุกข์	เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ผลการดำเนินการ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
๔	๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๖	ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม	- เรื่องพฤติกรรมบริการ เจ้าหน้าที่ต้องเรียกคิวผู้มารับบริการคิว หลังไปหลายเบอร์ ซึ่งทำให้ผู้มารับบริการ คนคิวแรกไม่สามารถเข้ารับบริการทันใน ช่วงเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ซึ่งผู้ร้องเรียน ต้องการให้มีการเรียกคิวสลับกัน - เรื่องชื่นชม เจ้าหน้าที่เอาใจใส่คนไข้ดี เป็นบางคน	รายงานหัวหน้ากลุ่ม การพยาบาล	เนื่องจากผู้ป่วยรถนั่งรถนอน มีจำนวนพอสมควร และ ต้องการให้ผู้รับบริการลด ระยะเวลาการรอคอยการ เข้ารับบริการ จึงจัดคิวผู้รับ การรถนั่งรถนอนก่อน	- เจ้าหน้าที่ประจำจุดเรียก สลับคิวรถนั่งรถนอน หรือจัด ให้มีห้องตรวจสำหรับผู้มารับ บริการรถนั่งรถนอนจำนวน ๑ ห้อง และส่วนที่เหลือเป็นห้อง ตรวจผู้รับบริการคนไข้เดินได้ ปกติ