



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลตากลี อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ โทร. ๐ ๕๖๘๐ ๑๑๑๔ โทรสาร ๐ ๕๖๘๐ ๑๑๑๔  
ที่ นว ๐๐๓๒.๓/พิเศษ วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/เรื่องอื่นๆ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม EB ๑๖ หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการอย่างไร

EB ๑๖ มีรายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียน พร้อมระบุปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ หรือไม่

### ๒. ข้อเท็จจริง

ในการนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่า ในช่วงตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – มกราคม ๒๕๖๕ พบว่ามีข้อร้องเรียนที่สามารถตอบกลับได้และขอรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานดังนี้

๒.๑ ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๔ เวลา ๐๙.๐๐ น. นางสาววริศ อิมสมบัติ ได้เขียนใบร้องเรียนใส่ตู้ร้องเรียนของโรงพยาบาลตากลี ที่แผนกผู้ป่วยนอก โดยไม่ระบุชื่อผู้ให้บริการมา โดยร้องเรียนเรื่อง ห้องน้ำในจุดบริการผู้ป่วยนอก กรณีการเข้าห้องน้ำในจุดผู้ป่วยนอก ผู้รับบริการเข้าห้องน้ำในช่วงเวลาทำความสะอาด ทำให้ผู้มารับบริการไม่รู้จะไปรับบริการตรงที่ใด ดังรายละเอียดในเอกสารแนบ ๑

๒.๒ ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เวลา ๑๗.๐๐ น. นางสาวสมธิดา จิวนารายณ์ ได้เขียนร้องเรียนใส่ตู้ร้องเรียนของโรงพยาบาลตากลี ที่แผนกผู้ป่วยนอก และโดยไม่ระบุชื่อผู้ให้บริการ โดยร้องเรียน พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาที่พูดจาไม่เหมาะสม และการคิดอัตราค่าบริการการตรวจโควิดไม่มีความชัดเจน ทั้งนี้ขอชื่นชมเจ้าหน้าที่พยาบาลบางท่านในจุดบริการผู้ป่วยนอกที่เข้าใจผู้มารับบริการ และอธิบายขั้นตอนการเข้ารับรักษาที่ชัดเจน ดังรายละเอียดในเอกสารแนบ ๒

### ๓. ข้อประเด็นข้อเสนอเพื่อพิจารณา

๓.๑ ในรายงานของนางสาววริศ อิมสมบัติ ร้องเรียน ห้องน้ำในจุดบริการผู้ป่วยนอก กรณีการเข้าห้องน้ำในจุดผู้ป่วยนอก ผู้รับบริการเข้าห้องน้ำในช่วงเวลาทำความสะอาด ทำให้ผู้มารับบริการไม่รู้จะไปรับบริการตรงที่ใด ทั้งนี้ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการชี้แจงให้มีการทำป้ายประกาศระบุช่วงเวลาทำความสะอาด และบอกจุดบริการที่สามารถเข้าห้องน้ำในบริเวณใกล้เคียงนั้น

๓.๒ ในรายงานของนางสาวสมธิดา จิวนารายณ์ ร้องเรียนพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาที่พูดจาไม่เหมาะสม และการคิดอัตราค่าบริการการตรวจเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ไม่มีความชัดเจน ทั้งนี้ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการชี้แจงเป็นหนังสือไปเบื้องต้นแล้ว และแจ้งให้มีการปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้ง ได้กำหนดอัตราค่าบริการการตรวจเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ชี้แจงหน่วยเก็บอัตราค่าบริการแล้ว

๔. ข้อเสนอ...

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตนำเอกสาร และขั้นตอนการร้องเรียน เพื่อประกาศเผยแพร่ ข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ประกาศบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตากลี



(นางพรเพ็ญ ยามประโคน)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
คณะกรรมการและเลขานุการ

อนุญาต       ไม่อนุญาต

.....

(นางสาวศรุตดา ช่อไสว)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลตากลี อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ โทร. ๐ ๕๖๘๐ ๑๑๑๔ โทรสาร ๐ ๕๖๘๐ ๑๑๑๔  
ที่ นว ๐๐๓๒.๓/พิเศษ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายงานข้อร้องเรียนปี ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี

### ๑. เรื่องเดิม

หนังสือโรงพยาบาลตากลี ที่ นว ๐๐๓๒.๓/พิเศษ ลงวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕ เรื่องรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/เรื่องอื่นๆ ทั้งนี้เป็นการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

### ๒. ข้อเท็จจริง

ในกรณีนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้รวบรวมข้อสรุปข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๕ (เดือนเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕)ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. พฤติกรรมบริการ	จำนวน	๒	ครั้ง
๒. ระยะเวลาารอคอย	จำนวน	-	ครั้ง
๓. ด้านบริการ	จำนวน	๒	ครั้ง
๔. ด้านอื่น ๆ	จำนวน	-	ครั้ง
๕. ด้านชื่นชม	จำนวน	๑	ครั้ง

### ๓. ประเด็นข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางพรเพ็ญ ยามประโคน)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

คณะกรรมการและเลขานุการ

อนุญาต

ไม่อนุญาต

(นางสาวศรุตตา ช่อไสว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากลี



แบบแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลตากคลี อ.ตากคลี จ.นครสวรรค์

ชื่อ - สกุล ผู้ให้เสนอความคิดเห็น นายสุวิทย์ อัครมณี โทรศัพท์ 096-852 8197  
ที่อยู่ 26-8-ยลวิมล 1. ตากคลี นครสวรรค์ 60140

วันที่เกิดเหตุ 7. ต.ย. 64 เวลา 09.00 น. สถานที่เกิดเหตุ ในหล่งน้ำหมก ต.ตากคลี

ข้อร้องเรียน/ปัญหาที่พบ ลวดตอ้ง-จ-1 ขั้วหล่งน้ำใต้  
ยื่น 7. ลวดทำความสะอาดหล่งน้ำ ลมตังน้ำ-7-7. ดงทำความสะอาด  
หล่งน้ำ/ทางไม่ลึกพื้น - มาวางกันหล่งน้ำ - ประตูทางเข้าหล่งน้ำ ไม่เปิดน้ำ-7  
ลวดตอ้ง - ลวดตอ้งน้ำ/ลวด, ลวดหล่งน้ำ - ไม่ลึก/ลวด - 1/2 ลม.  
เดินไม่ลึกพื้นไม่เข้าข้องน้ำ ดงทำความสะอาดหล่งน้ำไม่ยาว/ลวด -  
ลวดตอ้ง - มาก พื้นกระจก/ลวด - กิ่งดาหน้าหล่งน้ำ - ดงทำความสะอาด  
ลวดตอ้ง - ยอ/ไฟ/ลวด, ลมตอ้ง/ลวด/ลวด, 1/2 ลม/ตอ้ง - 1/2 ลม -  
หล่งน้ำ - 7. S.P. H. ทำความสะอาดกัน กิ่งดาหน้า / 3 ไม่น่าเป็นจะมากทำงาน -

อ.ม.น. / 3 / ม. / ต. ต. ขอขอบคุณสำหรับความคิดเห็น ขอเพิ่ม/ลด/แก้ไข/เพิ่มทำดะ  
ท่านที่ต้องการทราบผลการพิจารณาข้อร้องเรียน กรุณาแจ้งชื่อที่อยู่ เพื่อการติดต่อกลับ