



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลตากฟ้า ๕๙ หมู่ ๑ ถนนพหลโยธิน ตำบลตากฟ้า อำเภอตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

ที่ นว ๐๐๓๓.๓/พิเศษ

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลตากฟ้า

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากฟ้า

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล
ตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment)
เพื่อการประเมินความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

พบว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๘ มีนาคม ๒๕๖๖) มีรายงานการร้องเรียน
ร้องทุกข์ จำนวน ๕ เรื่อง เกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลตากฟ้า และได้รายงานการดำเนินการแก้ไขให้
ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแนวปฏิบัติการจัดการการร้องเรียน ขอรายงาน
ผลการดำเนินงานและขออนุญาตนำบันทึกข้อความฉบับดังกล่าวนี้เผยแพร่ต่อสาธารณะผ่านทางเว็บไซต์
โรงพยาบาลตากฟ้า เพื่อให้สาธารณชนได้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวประไพ พักเงิน)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(นายวสันต์ พงธารา)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากฟ้า

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลตากฟ้า ประจำปี ๒๕๖๖
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓ มีนาคม ๒๕๖๖)

๑.สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการใช้บริการของเจ้าหน้าที่				
เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการแก้ไขแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างการแก้ไข (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๕	๑	๑	๐	๐
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	๓	๓	๐	๐
ธันวาคม ๒๕๖๕	๐	๐	๐	๐
มกราคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๑	๑	๐	๐
มีนาคม ๒๕๖๖	๐	๐	๐	๐

๒.ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑. ผู้รับบริการรอนาน	๑. สื่อสารให้ผู้รับบริการทราบและเข้าใจ ถึงระยะเวลาที่รอนาน เพราะมีผู้รับบริการที่มีอาการหนักกว่า จึงทำให้เจ้าหน้าที่ต้องให้การรักษาที่เร่งด่วนกว่า
๒. พฤติกรรมของผู้ให้บริการช้า รอนาน	๒. ชี้แจงผู้รับบริการถึงลำดับคิวในการรอรับบริการ และให้นั่งรอตามลำดับคิว ในสถานที่ที่จัดไว้ให้ เพิ่มอุปกรณ์เครื่องเสียงในการเรียกคิวผู้รับบริการ ให้เสียงดังฟังชัด