



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลตากฟ้า ๕๙ หมู่ ๑ ถนนพหลโยธิน ตำบลตากฟ้า อำเภอดตากฟ้า จังหวัดนครสวรรค์

ที่ นว ๐๐๓๓.๓/พิเศษ

วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

และขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตากฟ้า

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากฟ้า

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

พบว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) มีรายงานการร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๓ เรื่อง เกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลตากฟ้า และได้รายงานการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแนวปฏิบัติการจัดการการร้องเรียนขอรายงานผลการดำเนินงานและขออนุญาตนำบันทึกข้อความฉบับดังกล่าวนี้เผยแพร่ต่อสาธารณะผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลตากฟ้า เพื่อให้สาธารณชนได้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวประไพ พิกเงิน)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(นายวสันต์ พนธารา)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากฟ้า

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลตากฟ้า ประจำปี ๒๕๖๕

รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

๑.สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการใช้บริการของเจ้าหน้าที่				
เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการแก้ไขแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างการแก้ไข (เรื่อง)	ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๔	0	0	0	0
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	0	0	0	0
ธันวาคม ๒๕๖๔	0	0	0	0
มกราคม ๒๕๖๕	0	0	0	0
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	0	0	0	0
มีนาคม ๒๕๖๕	0	0	0	0
เมษายน ๒๕๖๕	0	0	0	0
พฤษภาคม ๒๕๖๕	๑	๑	0	0
มิถุนายน ๒๕๖๕	0	0	0	0
กรกฎาคม ๒๕๖๕	๑	๑	0	0
สิงหาคม ๒๕๖๕	๑	๑	0	0

๒.ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑.ผู้รับบริการรอนานและไม่ได้รับบริการ	๑.ประสานหน่วยบริการถึงบริการนั้นๆ และจัดทำโซนที่นั่งสำหรับผู้ป่วยรอรับการประสานดำเนินการ
๒.การแข่งคิวในการรับบริการ	๒.ชี้แจงผู้รับบริการถึงลำดับคิวในการรอรับบริการ และให้นั่งรอตามลำดับคิว ในสถานที่ที่จัดไว้ให้