



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลตากฟ้า ๕๙ หมู่ ๑ ถนนพหลโยธิน ตำบลตากฟ้า อำเภอดงพิกุล จังหวัดนครสวรรค์
ที่ นว ๐๐๓๓.๓/พิเศษ วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
และขออนุญาตนำขึ้นเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตากฟ้า

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากฟ้า

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

พบว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๓ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕) มีรายงานการ
ร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๓ เรื่อง เกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลตากฟ้า และได้รายงานการ
ดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันแล้วนั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแนวปฏิบัติการจัดการการ
ร้องเรียนขอรายงานผลการดำเนินงานและขออนุญาตนำบันทึกข้อความฉบับดังกล่าวนี้เผยแพร่ต่อสาธารณชน
ผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลตากฟ้า เพื่อให้สาธารณชนได้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวประไพ พิกเงิน)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

(นายวสันต์ พนธารา)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากฟ้า

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลตากฟ้า ประจำปี ๒๕๖๖

รอบ ๓ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕)

๑.สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

| การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | |
|--|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| เดือน | จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง) | ดำเนินการแก้ไขแล้ว (เรื่อง) | อยู่ระหว่างการแก้ไข (เรื่อง) | ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง) |
| ตุลาคม ๒๕๖๕ | ๑ | ๑ | ๐ | ๐ |
| พฤศจิกายน ๒๕๖๕ | ๒ | ๒ | ๐ | ๐ |
| ธันวาคม ๒๕๖๕ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ |

๒.ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

| ปัญหาอุปสรรค | แนวทางแก้ไข |
|--|--|
| ๑. ผู้รับบริการรอนานและไม่ได้รับบริการ | ๑. ประสานหน่วยบริการถึงบริการนั้นๆ และจัดทำโซนที่นั่งสำหรับผู้ป่วยรอรับการประสานดำเนินการ |
| ๒. การแข่งคิวในการรับบริการ | ๒. ชี้แจงผู้รับบริการถึงลำดับคิวในการรอรับบริการ และให้นั่งรอตามลำดับคิว ในสถานที่ที่จัดไว้ให้ |
| ๓. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๓. สอบถามปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และมีแนวทางการให้บริการที่เป็นระบบมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนกระบวนการให้บริการ |