

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลท่าตะเกียบ.....

วัน/เดือน/ปี : ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๕.....

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการ
ร้องเรียนเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลท่าตะเกียบ ปี ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน.....

รายละเอียดข้อมูล : รายงานผลการดำเนินการที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
และการร้องเรียนเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลท่าตะเกียบ ปี ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน.....

Linkภายนอก : ไม่มี.....

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

จิราพร

(นางสาวจิตรวรรณ ไชยเดช)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

ไพโรจน์

(นายเกริกภัทร ลิ้มปวยอม)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเกียบ

วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นภัส รุ่งแสงสี

(นายณภัส รุ่งแสงสี)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลท่าตะเกียบ โทร. ๐-๓๘๕๕-๖๐๖๕ ต่อ ๒๑๐๖
ที่ อช ๐๐๓๒.๓๐๗/๒๕๖๕ วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๕
เรื่อง ขออนุญาตนำเอกสารเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเกียบ

ด้วย กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลท่าตะเกียบ ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียนเรื่องการทุจริตประพฤตินิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลท่าตะเกียบ ขออนุญาตนำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียนเรื่องการทุจริตประพฤตินิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลท่าตะเกียบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

ฉิมพ

(นางสาวจิตรวรรณ ไชยเดช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

นรณ + อ.นพ.วิกรม

1/3/65

(นายเกริกภัทร ลิ้มปยอม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเกียบ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลท่าตะเกียบ โทรศัพท์ ๐-๓๘๕๕-๖๐๖๕

ที่ นช ๐๐๓๒.๓๐๗/๒๕๖๕ วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการ
ร้องเรียนเรื่องการทุจริตประพฤตินิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเกียบ

ตามที่แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี(ด้านสาธารณสุข) มุ่งเน้นให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลและการให้บริการสาธารณสุขผ่านระบบสารสนเทศเป็นหลัก ภายใต้แนวคิดเปิดเผยมากขึ้น โปร่งใสมากขึ้น (More open , to more transparency) นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานการพยาบาล ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียนเรื่องการทุจริตประพฤตินิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕) โดยจำแนกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๔ เรื่อง ดำเนินการแล้วจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔ เรื่อง โดยมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรียงตามลำดับ ดังนี้

๑. ด้านการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุข
 ๒. ด้านพฤติกรรมบริการ
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบ โดยในรอบ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ ไม่พบข้อร้องเรียน

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข เรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑. ด้านการรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุข
 - ๑.๑ ผู้ป่วยรอ Admit นาน
การแก้ไข ๑. ชี้แจงญาติ การรอ Admit นาน เนื่องจากสถานการณ์ COVID-๑๙ ต้องมีการตรวจหาเชื้อ COVID-๑๙ และมีขั้นตอนอื่นๆ เช่น ทำเรื่อง Admit , จัดยา ซึ่งต้องใช้เวลาประมาณ ๑ ชั่วโมง
 ๒. กรณีผู้ป่วยมีอาการรุนแรง จะมีการลัดคิวให้รับบริการก่อน
- ๑.๒ การรับบัตรคิวของผู้ป่วยหน้าห้องพินเข้ามา
การแก้ไข ๑. จากการตรวจสอบกล้องวงจรปิด ผู้ป่วยรอที่ห้องพิน ๑๓ นาที เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถรับบัตรคิวได้ทันที เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางส่วนต้องไปช่วยงานวัคซีน
๒. ให้มีการจองคิวทำพินในไลน์ , facebook
๓. จัดหากริ่งกรณีไม่พบเจ้าหน้าที่ให้กดกริ่ง

๒. ด้านพฤติกรรมบริการ : การพูดจาไม่มีทางเสียง, ไม่รับฟังผู้ป่วย, ใช้อารมณ์
การแก้ไข ๑. กำหนดแนวทางปฏิบัติเรื่องการให้บริการ, การพูดจา, สีสหน้าท่าทาง การรับ
ฟังผู้ป่วย และการควบคุมอารมณ์
๒. นิเทศติดตามโดยหัวหน้าหน่วยงาน
๓. นำพฤติกรรมบริการข้อร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดรายบุคคล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ฉิมพ

(นางสาวจิตรวรรณ ไชยเดช)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ทศป + ส.ค.ร.

15/10

(นายเกริกภัทร ลิมปพยอม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเกรา

รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องข้อเสนอนะ/แสดงความคิดเห็นของโรงพยาบาลท่าตะเกียบ
 ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๕)

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ จนได้ข้อยุติ	ดำเนินการยังไม่ แล้วเสร็จที่จะได้ยุติ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
๑. การรักษาพยาบาลและการบริการสาธารณสุข	๒	๒	๐	๐
๒. พฤติกรรมบริการ	๒	๒	๐	๐
๓. การบริหารงานบุคคล	๐	๐	๐	๐
๔. การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม			๐	๐
๔.๑ กลิ่นเหม็น	๐	๐	๐	๐
๔.๒ ฝุ่นละออง/เขม่าควัน	๐	๐	๐	๐
๔.๓ น้ำเสีย	๐	๐	๐	๐
๔.๔ เสียงดัง/รบกวน	๐	๐	๐	๐
๔.๕ ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	๐	๐	๐	๐
๔.๖ อื่นๆ	๐	๐	๐	๐
รวม	๔	๔	๐	๐



ที่ ฉช ๐๐๓๒.๓ / ๑๒๕๐

โรงพยาบาลท่าตะเียบ
๒๒๙ ถนนพนมสารคาม-อ่างฤๅไน
ฉช ๒๔๑๖๐

๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน คุณ จี๊บ รุ่งแสง

อ้างถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลท่าตะเียบ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

ตามที่คุณ จี๊บ รุ่งแสง ได้ร้องเรียนเรื่องผู้ป่วยมาตามนัดฉีดวัคซีน ไปถึงจุดรับบัตรคิวเจ้าหน้าที่แจ้งว่าคิวเต็มผู้ป่วยต้องการอธิบายแต่เจ้าหน้าที่บอกให้หยุดพูด และจะให้กลับบ้าน

ในการนี้คณะกรรมการรับเรื่องราร้องทุกข์ได้ดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนได้ปรับปรุงการให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่เข้าใจคลาดเคลื่อน แต่ได้จัดการให้ผู้ป่วยได้รับวัคซีนตามนัดในวันที่ผู้ป่วยมารับบริการ และได้กำหนดแนวทางการใช้คำพูดและการรับฟังผู้ป่วยแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่รับทราบถือปฏิบัติและนิเทศกำกับดูแลโดยหัวหน้าหน่วยงาน

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเกริกภัทร ลิ้มปยอม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเียบ

กลุ่มงานการพยาบาล

โทรศัพท์ ๐-๓๘๕๕-๖๐๖๕ ต่อ ๒๑๐๖

โทรสาร ๐-๓๘๕๕-๖๐๖๘



ที่ ฉช ๐๐๓๒.๓ /๑๓๕๐

โรงพยาบาลท่าตะเียบ
๒๒๙ ถนนพนมสารคาม-อ่างฤาไน
ฉช ๒๔๑๖๐

๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน คุณบุษกร กิจจานุกิจวัฒนา

อ้างถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลท่าตะเียบ เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

ตามที่ คุณคุณบุษกร กิจจานุกิจวัฒนา ได้ร้องเรียนเรื่องการรับบัตรคิวคนไข้ห้องฟิ้นเข้ามา ให้คนไข้ตรวจ ATK ก่อนเข้าห้องฟิ้นได้หรือไม่

ในการนี้ คณะกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์ได้ดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียน และได้จัดทำข้อสรุปชี้แจงประเด็นดังนี้

๑. จากตรวจสอบกล้องวงจรปิด ผู้ป่วยรอที่ห้องฟิ้น ๑๓ นาที เจ้าหน้าที่ห้องฟิ้นไม่สามารถรับบัตรได้ทันที เนื่องจากเจ้าหน้าที่บางส่วนต้องไปช่วยงานวัคซีน
๒. ไม่สามารถให้ผู้ป่วยที่มาถึงแล้วตรวจ ATK ได้เลย เนื่องจากขั้นตอนการบริการผู้ป่วยต้องมาให้ทันคิวทำฟิ้นก่อนจึงจะตรวจ ATK ได้ (หากไปตรวจเลยไม่มีคิวทำฟิ้นจะทำให้ผู้ป่วยเจ็บตัวจากการตรวจ)
๓. มีการจองคิวทำฟิ้นใน Line, Facebook
๔. กำหนดแนวทางปฏิบัติกรณีมาไม่ทันคิวถอน/อุด/ชุด ให้ไป รพ.สต.ใกล้บ้าน หรือมาจับบัตรคิวใหม่ในวันทำการวันจันทร์-พฤหัสบดี
๕. กรณีมาไม่พบเจ้าหน้าที่ให้กดกริ่ง
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเกริกภัทร ลิ้มปวยอม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเียบ

กลุ่มงานการพยาบาล

โทรศัพท์ ๐-๓๘๕๕-๖๐๖๕ ต่อ ๒๑๐๖

โทรสาร ๐-๓๘๕๕-๖๐๖๘



ที่ นช ๐๐๓๒.๓ / ๑๑๓๗

โรงพยาบาลท่าตะเกียบ
๒๒๙ ถนนพนมสารคาม-อ่างฤๅไน
นช ๒๔๑๖๐

๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน คุณ ทวีศักดิ์ จำรัส

อ้างถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลท่าตะเกียบ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

ตามที่คุณ ทวีศักดิ์ จำรัส ได้ร้องเรียนเรื่อง ต้องรอ Admit นาน พยาบาลซักประวัติพูดจาไม่ดี

ไม่มีทางเสียง

ในการนี้คณะกรรมการรับเรื่องราร้องทุกข์ได้ดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่ได้รับ
ข้อร้องเรียนและได้ชี้แจงประเด็น การรอ Admit นานจากสถานการณ์ covid ๑๙ ต้องมีการตรวจหาไวรัส
covid ๑๙ ก่อน ต้องทำเรื่องนอนโรงพยาบาลและชื้อยาซึ่งต้องใช้เวลา ๑ - ๒ ชั่วโมงและได้กำหนดแนว
ทางการพูดจาของเจ้าหน้าที่ให้มีทางเสียงและมีการกำกับติดตามโดยหัวหน้าหน่วยงาน ประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่
รับทราบถือปฏิบัติ

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเกริกภัทร ลิ้มปยอม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเกียบ

กลุ่มงานการพยาบาล

โทรศัพท์ ๐-๓๘๕๕-๖๐๖๕ ต่อ ๒๑๐๖

โทรสาร ๐-๓๘๕๕-๖๐๖๘



ที่ ฉช ๐๐๓๒.๓ / ๑๕๓๖

โรงพยาบาลท่าตะเกียบ
๒๒๙ ถนนพนมสารคาม-อ่างฤๅไน
ฉช ๒๔๑๖๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน คุณ ทรงศักดิ์ พิริยะยิ่งเจริญ

อ้างถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลท่าตะเกียบ เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

ตามที่คุณทรงศักดิ์ พิริยะยิ่งเจริญ ได้ร้องเรียนเรื่องแพทย์ห้องตรวจใช้คำพูดไม่ดี พูดหัววนๆ ใช้อารมณ์นั้น

ในการนี้คณะกรรมการรับเรื่องราວร้องทุกข์ได้ดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนและได้จัดทำแนวทางการใช้คำพูดของแพทย์ที่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ และปรับปรุงการฝึกสติควบคุมอารมณ์ และกำกับติดตามโดยหัวหน้าหน่วยงาน ประชุมชี้แจงแพทย์รับทราบถือปฏิบัติ

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเกริกภัทร ลิ้มปยออม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าตะเกียบ

กลุ่มงานการพยาบาล

โทรศัพท์ ๐-๓๘๕๕-๖๐๖๕ ต่อ ๒๑๐๖

โทรสาร ๐-๓๘๕๕-๖๐๖๘