



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โทร. ๑๑๘.....

ที่ นว.๐๐๓๓.๓๐๙/๒๕๘๘..... วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

เรื่องเดิม ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ตาม MOIT ๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่วงก์นั้น

ข้อพิจารณา กลุ่มงานประกันสุขภาพ ได้รวบรวมข้อมูลการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และได้รับอนุมัติแล้ว ดังนี้

๑. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อเสนอ เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่วงก์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

สุพัตรา หารพันธ์

(นางสุพัตรา หารพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

☒ อนุญาต () ไม่อนุญาต

ย.

(นายประวิทย์ สายคุณากร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลแม่วงก์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่วงก์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์

วัน/เดือน/ปี : ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ: ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- เรื่อง การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประกอบด้วย
 - รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
 - รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- แบบฟอร์มการขออนุญาตประกาศผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

<http://www.maewonghospital.go.th>.....

หมายเหตุ: ระบุช่วงเวลาที่จะเผยแพร่ข้อมูล วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หรือตั้งแต่วันที่วันที่.....๒๐.....เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๕.....เป็นต้นไป

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

สุพัตรา หารพันธ์

(นางสุพัตรา หารพันธ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

ย.

(นายประวิทย์ สายคุณากร)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นายราชัย มุคำ

(นายราชัย มุคำ)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว ๐๐๓๓.๓๐๙/๒๙๒ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่वंก

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม MOIT ๑๑ มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ

คณะกรรมการรับเรื่องราวจ้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) พบข้อร้องเรียน จากช่องทางที่รับแจ้งช่องทางไปรษณีย์ จำนวน ๑ เรื่อง ทางโทรศัพท์ จำนวน ๓ เรื่อง มาด้วยตนเอง จำนวน ๔ เรื่อง และได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแล้วดังนี้

๑. ชื่อผู้แจ้ง วิภา ชูเข้ม เป็นนายจ้างของ นายรุ่งทิพย์ อุ่นทรัพย์ วันที่รับแจ้ง ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ ร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการหน่วยงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแม่वंก ประสงค์ ให้หน่วยงานมีการทบทวน พัฒนา พื้นฟูองค์ความรู้ในการให้บริการประชาชน เพื่อที่จะได้ให้บริการประชาชน ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंก ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โดยดำเนินการ ทีมงาน PCT ของโรงพยาบาลแม่वंกมีการทบทวนCase กำหนดแนวทางการประเมินวินิจฉัยผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน กำหนดบุคลากรที่ต้องให้บริการต้องผ่านการอบรมให้ความรู้ในการทำงาน

๒. ชื่อผู้แจ้ง นายกิตติวัฒน์ เจริญเลิศนิธิต เป็นบิดาของ ด.ช.ศิวกร เจริญเลิศนิธิต วันที่รับแจ้ง ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕ ร้องเรียนเกี่ยวกับไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการที่โรงพยาบาลแม่वंก ประเด็นเรื่องร้องเรียนคือ วันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๕ เด็กมีอาการไข้สูง ตาขาว หน้าแดง ตรวจโควิดเบื้องต้นพบเชื้อ เลยตรวจพ่อแม่ และน้ำ พบเชื้อโควิด พากันมาที่ รพ.แม่वंก ให้นั่งรอแต่ไม่ได้ตรวจรักษาอะไรแนะนำให้ไปแจ้ง อสม. หรือ รพ.สต. ใกล้บ้าน รู้สึกว่าต้องขับรถไปมาไม่สะดวก พอมา รพ.สต. ยาที่ได้คือพาราเซตมอล สงสัยทำไม รพ.แม่वंก ไม่จ่ายยาให้หรือไม่มียา

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंก ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานของรพ.แม่वंก ให้ผู้ร้องเรียนทราบและทบทวนขั้นตอนการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องรับทราบ

๓. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ประสงค์ออกนาม วันที่รับแจ้ง ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่อง
พฤติกรรมบริการของบุคลากร หน่วยงานทันตกรรมโรงพยาบาลแม่วงก์ ประเด็นที่ร้องเรียนคือไม่พึงพอใจ
พฤติกรรมบริการของ คุณชนัญฐนิชา บุญสมัย ที่พูดจาไม่ดี(ดู) และ เลือกปฏิบัติ
ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

หัวหน้างานทันตกรรมแจ้งให้ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบถึงข้อร้องเรียน

๔. ชื่อผู้แจ้ง พระภิกษุวัฒนา นาทันใจ วันที่รับแจ้ง ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ร้องเรียนเกี่ยวกับ
เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากรและไม่ได้รับความสะดวก หน่วยงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่วงก์ ประเด็น
ที่ร้องเรียนคือ ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของ คุณอัจฉรา ลำจำปา ที่พูดจาไม่สุภาพ และ ขอเสนอแนะให้มีที่
นั่งสำหรับพระภิกษุสงฆ์

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการ
ให้บริการ แก่ผู้รับบริการ และทบทวนการ ให้บริการ แก่เจ้าหน้าที่

๕. ชื่อผู้แจ้ง นางพิมพ์ ชุ่มกอแสง วันที่รับแจ้ง ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ร้องเรียนเกี่ยวกับ
ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ โรงพยาบาลแม่วงก์ ประเด็นที่ร้องเรียนคือ ผู้ใหญ่บ้าน ม.๓ ตำบลเลย อำเภอม่วงก
ร่วมกับโรงพยาบาลแม่วงก์ตัดสิทธิการรักษาของผู้ร้อง โดยผู้ร้องป่วยเป็นแผลในลำไส้และได้ไปรับการรักษาที่
โรงพยาบาลศิริราช ต่อมาโรงพยาบาลศิริราชได้ส่งตัวกลับให้มารับการรักษาที่โรงพยาบาลแม่วงก์ เมื่อผู้
ร้องเรียนมารับการรักษาที่โรงพยาบาลแม่วงก์ ทำให้ทราบว่าโรงพยาบาลฯได้ตัดสิทธิการรักษาของผู้ร้อง และ
ไม่จ่ายยารักษาโรคที่ดีให้กับผู้ร้อง ซึ่งผู้ร้องมีความประสงค์ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและขอให้คืนสิทธิการรักษา
ให้แก่ผู้ร้อง

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ตรวจสอบไม่พบมูลความจริง ทางโรงพยาบาลแม่วงก์ไม่ได้ตัดสิทธิการรักษาของคุณพิมพ์ ชุ่ม
กอแสง แต่อย่างใด จากข้อมูลเวชระเบียนของโรงพยาบาลแม่วงก์ ครั้งล่าสุดที่ผู้ร้องนั้นมาเข้ารับการ
รักษาพยาบาลคือ วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๔ เวลา ๐๘.๕๖ น. สิทธิการรักษาพยาบาล คือ ผู้สูงอายุ ใน CUP
และทางโรงพยาบาลแม่วงก์มิได้ติดต่อประสานข้อมูลผู้ใหญ่บ้าน ม.๓ ตำบลเลย อำเภอม่วงก จังหวัด
นครสวรรค์ในทุกรณี ตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้าง

๖. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ประสงค์ออกนาม วันที่รับแจ้ง ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ร้องเรียนเกี่ยวกับ
พฤติกรรมบริการของบุคลากร กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลแม่วงก์ ประเด็นที่ร้องเรียนคือไม่พึงพอใจ
พฤติกรรมบริการของ นายวิสูตร โฉมศรี พนักงานเปเล พุดคุยโทรศัพท์ ขณะให้บริการผู้ป่วยและใช้ท่าเขี่ย
สิ่งของมองว่าเป็นพฤติกรรมบริการที่ไม่สุภาพ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการตักเตือนเรื่องใช้โทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานเพื่อการรักษา
ภาพลักษณ์ขององค์กร

๗. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ประสงค์ออกนาม วันที่รับแจ้ง ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๕ ประเด็นที่ร้องเรียนคือ
พฤติกรรมบริการของบุคลากร กลุ่มงานองค์กรแพทย์ รู้สึกไม่พึงพอใจที่แพทย์ ผนัทร พงศ์ประสพชัย พูดคำว่า
" ทำไม่ไม่มารับวะ " กับตนเอง

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โรงพยาบาลแม่วงก์ได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงข้อร้องเรียนและตักเตือนเรื่องพฤติกรรมในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ

๘. ชื่อผู้แจ้ง นายวิเชียร พันธวงศ์ วันที่รับแจ้ง ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ ประเด็นที่ร้องเรียนคือ พฤติกรรมบริการของบุคลากร กลุ่มงานองค์กรแพทย์ แพทย์ห้อง ๖ ใช้อำนาจไม่สุภาพในการพูดคุยกับผู้มารับบริการ โดยในการสนทนาซักถามการรักษาพยาบาล แพทย์พบว่าผู้มารับบริการมีน้ำตาลมากกว่า ๒๐๐ ถึงถามว่าทำไมขึ้นเยอะ ซึ่งผู้มารับบริการตอบว่ากินไม่ค่อยได้ออกไป จากนั้นผู้รับบริการเล่าว่า แพทย์ตอบกลับว่า กินไม่ได้ก็ไปตายซะ ทำให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกไม่พึงพอใจ ที่แพทย์ตอบแบบนี้ และทำให้มารดารู้สึกเสียใจ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

หลังสอบข้อเท็จจริงพบว่ามีความเข้าใจคลาดเคลื่อน เนื่องจากแพทย์ผู้ตรวจรักษาได้สอบถามต้นเหตุที่น้ำตาลของผู้มารับบริการสูงมากกว่า ๒๐๐ แล้วผู้รับบริการตอบว่าเพราะกินอะไรไม่ได้ซึ่งแพทย์ได้ตอบกลับไปว่าขนาดกินไม่ได้ ๒๐๐ ก็ไม่ต้องกินอะไรแล้ว ซึ่งเป็นคนละประโยคที่ผู้มารับบริการได้ยินคลาดเคลื่อนไป ทั้งนี้โรงพยาบาลแม่วงก์ได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงการสังเกตปฏิกิริยาของผู้มารับบริการว่าเข้าใจในสิ่งที่สื่อสารไปหรือไม่ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มาพบแพทย์ลำพัง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สุภัทรา

นายพัน

(นางสุภัทรา ทารพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ส

(นายประวิทย์ สายคุณากร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว.๐๐๓๓.๓๐๘/๒๙๑ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่वंก

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม MOIT ๑๑ มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) พบข้อร้องเรียน จากช่องทางที่รับแจ้งช่องทางไปรษณีย์ จำนวน ๑ เรื่อง ทางโทรศัพท์ จำนวน ๓ เรื่อง มาด้วยตนเอง จำนวน ๔ เรื่อง และได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแล้วดังนี้

๑. ชื่อผู้แจ้ง วิภา ชูเข้ม เป็นนายจ้างของ นายรุ่งทิพย์ อุ่นทรัพย์ วันที่รับแจ้ง ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ ร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการหน่วยงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแม่वंก ประสงค์ ให้หน่วยงานมีการทบทวน พัฒนา พื้นฟูองค์ความรู้ในการให้บริการประชาชน เพื่อที่จะได้ให้บริการประชาชน ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंก ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โดยดำเนินการ ทีมงาน PCT ของโรงพยาบาลแม่वंกมีการทบทวนCase กำหนดแนวทางการประเมินวินิจฉัยผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน กำหนดบุคลากรที่ต้องให้บริการต้องผ่านการอบรมให้ความรู้ในการทำงาน

๒. ชื่อผู้แจ้ง นายกิตติวัฒน์ เจริญเลิศนิธิต เป็นบิดาของ ด.ช.ศิวกร เจริญเลิศนิธิต วันที่รับแจ้ง ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕ ร้องเรียนเกี่ยวกับไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการที่โรงพยาบาลแม่वंก ประเด็นเรื่องร้องเรียนคือ วันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๕ เด็กมีอาการไข้สูง ตาขาว หน้าแดง ตรวจโควิดเบื้องต้นพบเชื้อ เลยตรวจพ่อแม่ และน้ำ พบเชื้อโควิด พากันมาที่ รพ.แม่वंก ให้นั่งรอแต่ไม่ได้ตรวจรักษาอะไรแนะนำให้ไปแจ้ง อสม. หรือ รพ.สต. ใกล้บ้าน รู้สึกว่าต้องขับรถไปมาไม่สะดวก พอมา รพ.สต. ยาที่ได้คือพาราเซตมอล สงสัยทำไม รพ.แม่वंก ไม่จ่ายยาให้หรือไม่มียา

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंก ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการตามมาตรฐานของรพ.แม่वंก ให้ผู้ร้องเรียนทราบและทบทวนขั้นตอนการให้บริการกับเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องรับทราบ

๓. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ประสงค์ออกนาม วันที่รับแจ้ง ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่อง
พฤติกรรมบริการของบุคลากร หน่วยงานทันตกรรมโรงพยาบาลแม่วงก์ ประเด็นที่ร้องเรียนคือไม่พึงพอใจ
พฤติกรรมบริการของ คุณชนัญฐนิชา บุญสมัย ที่พูดจาไม่ดี(ดู) และ เลือกลปฏิบัติ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

หัวหน้างานทันตกรรมแจ้งให้ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบถึงข้อร้องเรียน

๔. ชื่อผู้แจ้ง พระภิกษุวัฒนา นาทันใจ วันที่รับแจ้ง ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ร้องเรียนเกี่ยวกับ
เรื่องพฤติกรรมบริการของบุคลากรและไม่ได้ได้รับความสะดวก หน่วยงานผู้บวชนอกโรงพยาบาลแม่วงก์ ประเด็น
ที่ร้องเรียนคือ ไม่พึงพอใจพฤติกรรมบริการของ คุณอัจฉรา ลำจำปา ที่พูดจาไม่สุภาพ และ ขอเสนอแนะให้มีที่
นั่งสำหรับพระภิกษุสงฆ์

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการ
ให้บริการ แก่ผู้รับบริการ และทบทวนการ ให้บริการ แก่เจ้าหน้าที่

๕. ชื่อผู้แจ้ง นางพิมพ์า ชุ่มกอแสง วันที่รับแจ้ง ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ร้องเรียนเกี่ยวกับ
ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ โรงพยาบาลแม่วงก์ ประเด็นที่ร้องเรียนคือ ผู้ใหญ่บ้าน ม.๓ ตำบลเลย อำเภอม่วงก
ร่วมกับโรงพยาบาลแม่วงก์ตัดสิทธิการรักษาของผู้ร้อง โดยผู้ร้องป่วยเป็นแผลในลำไส้และได้ไปรับการรักษาที่
โรงพยาบาลศิริราช ต่อมาโรงพยาบาลศิริราชได้ส่งตัวกลับให้มารับการรักษาที่โรงพยาบาลแม่วงก์ เมื่อผู้
ร้องเรียนมารับการรักษาที่โรงพยาบาลแม่วงก์ ทำให้ทราบว่าโรงพยาบาลฯได้ตัดสิทธิการรักษาของผู้ร้อง และ
ไม่จ่ายยารักษาโรคที่ดีให้กับผู้ร้อง ซึ่งผู้ร้องมีความประสงค์ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและขอให้คืนสิทธิการรักษา
ให้แก่ผู้ร้อง

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ตรวจสอบไม่พบมูลความจริง ทางโรงพยาบาลแม่วงก์ไม่ได้ตัดสิทธิการรักษาของคุณพิมพ์า ชุ่ม
กอแสง แต่อย่างใด จากข้อมูลเวชระเบียนของโรงพยาบาลแม่วงก์ ครั้งล่าสุดที่ผู้ร้องนั้นมาเข้ารับการ
รักษาพยาบาลคือ วันที่ ๑๘ ตุลาคม ๒๕๖๔ เวลา ๐๘.๕๖ น. สิทธิการรักษาพยาบาล คือ ผู้สูงอายุ ใน CUP
และทางโรงพยาบาลแม่วงก์มิได้ติดต่อประสานข้อมูลผู้ใหญ่บ้าน ม.๓ ตำบลเลย อำเภอม่วงก จังหวัด
นครสวรรค์ในทุกกรณี ตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้าง

๖. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ประสงค์ออกนาม วันที่รับแจ้ง ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ร้องเรียนเกี่ยวกับ
พฤติกรรมบริการของบุคลากร กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลแม่วงก์ ประเด็นที่ร้องเรียนคือไม่พึงพอใจ
พฤติกรรมบริการของ นายวิสูตร โฉมศรี พนักงานเปล พุดคุยโทรศัพท์ ขณะให้บริการผู้ป่วยและใช้เท้าเขี่ย
สิ่งของมองว่าเป็นพฤติกรรมบริการที่ไม่สุภาพ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการตักเตือนเรื่องใช้โทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานเพื่อการรักษา
ภาพลักษณ์ขององค์กร

๗. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ประสงค์ออกนาม วันที่รับแจ้ง ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๕ ประเด็นที่ร้องเรียนคือ
พฤติกรรมบริการของบุคลากร กลุ่มงานองค์กรแพทย์ รู้สึกไม่พึงพอใจที่แพทย์ ภัทร พงศ์ประสพชัย พูดคำว่า
" ทำไม่ไม่มารับวะ " กับตนเอง

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โรงพยาบาลแม่วงก์ได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงข้อร้องเรียนและตักเตือนเรื่องพฤติกรรมในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ

๘. ชื่อผู้แจ้ง นายวิเชียร พันธวงศ์ วันที่รับแจ้ง ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕ ประเด็นที่ร้องเรียนคือ พฤติกรรมบริการของบุคลากร กลุ่มงานองค์กรแพทย์ แพทย์ห้อง ๖ ใช้วาจาไม่สุภาพในการพูดคุยกับผู้มารับบริการ โดยในการสนทนาซักถามการรักษาพยาบาล แพทย์พบว่าผู้มารับบริการมีน้ำตาลมากกว่า ๒๐๐ ถึงถามว่าทำไมขึ้นเยอะ ซึ่งผู้มารับบริการตอบว่ากินไม่ค่อยได้ออกไป จากนั้นผู้รับบริการเล่าว่า แพทย์ตอบกลับว่า กินไม่ได้ก็ไปตายซะ ทำให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกไม่พึงพอใจ ที่แพทย์ตอบแบบนี้ และทำให้มารดารู้สึกเสียใจ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

หลังสอบข้อเท็จจริงพบว่ามีความเข้าใจคลาดเคลื่อน เนื่องจากแพทย์ผู้ตรวจรักษาได้สอบถามต้นเหตุที่น้ำตาลของผู้มารับบริการสูงมากกว่า ๒๐๐ แล้วผู้รับบริการตอบว่าเพราะกินอะไรไม่ได้ซึ่งแพทย์ได้ตอบกลับไปว่าขนาดกินไม่ได้ ๒๐๐ ก็ไม่ต้องกินอะไรแล้ว ซึ่งเป็นคนละประโยคที่ผู้มารับบริการได้ยินคลาดเคลื่อนไป ทั้งนี้โรงพยาบาลแม่วงก์ได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงการสังเกตพฤติกรรมของผู้มารับบริการว่าเข้าใจในสิ่งที่สื่อสารไปหรือไม่ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มาพบแพทย์ลำพัง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สุภัทรา นพพันธ์

(นางสุภัทรา นพพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

จ.พ.

จ.

(นายประวิทย์ สายคุณากร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์