



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โทร. ๑๑๘

ที่ นว.๐๐๓๓.๓๐๘/ ๓๐ วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์


เรื่องเดิม ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ตาม MOIT ๑๐ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่วงก์นั้น

ข้อพิจารณา กลุ่มงานประกันสุขภาพ ได้รวบรวมข้อมูลการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และได้รับอนุมัติแล้ว ดังนี้

๑. บันทึกข้อความที่ผู้บริหารรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข
๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข
๓. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
๔. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อเสนอ เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแม่วงก์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต


(นางสุพัตรา ทารพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุญาต () ไม่อนุญาต


(นางมาลี วัฒนวิทย์กรรม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแม่วงก์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์

วัน/เดือน/ปี : ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ: ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- เรื่อง การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ประกอบด้วย
 - บันทึกข้อความที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข
 - รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา /อุปสรรคและแนวทางแก้ไข
 - สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
 - สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- แบบฟอร์มการขออนุญาตประกาศผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

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

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

หรือตั้งแต่วันที่วันที่.....๑๙.....เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๗.....เป็นต้นไป

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสุพัตรา ทารพันธ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางมาลี วัฒนวิทย์กรรม)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์

วันที่ ๑๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวพัชรณศิริญาษ บัญจะวัน)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



บันทึกข้อความ

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

ที่ นว.๐๐๓๓.๓๐๘/๒๖๖ วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่वंก

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.

ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม MOIT ๑๐ มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗) พบข้อร้องเรียน จากช่องทางที่รับแจ้ง ผู้รับความคิดเห็น จำนวน ๙ เรื่อง มาด้วยตนเอง จำนวน ๑ เรื่อง และได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแล้วดังนี้

๑. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของบุคลากร สถานที่ให้ผู้ป่วยใน พยาบาลพูดจาแย่มากไล่เราซึ่งเป็นญาติให้ออกมานอกห้องแล้วพูดว่า "หมดเวลาเยี่ยมแล้วนะคะ จะเดินเข้าเดินออกแบบนี้ไม่ได้นะคะ" หมดเวลาเยี่ยมตั้งแต่ ๑๕.๓๐ น. แล้วเชิญญาติออกจากห้องด้วยคะ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंก ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการและทบทวนการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ ดัดป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดเวลาเยี่ยมผู้ป่วยเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆเพิ่มขึ้น

๒. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของบุคลากร สถานที่ห้องตรวจแพทย์ นายแพทย์กฤตภาส ดิษทัต เวลาพูดให้มีสีหน้าหรือการพูดจาที่ตีกว่านี้ นะคะ พูดให้ไพเราะหน่อย นายแพทย์พูดว่าเข้ามาทำไม เราตอบว่ามาด้วยกัน นายแพทย์พูดว่าเข้ามาคนเดียวก็ได้มั้งแต่สีหน้าและดวงตาไม่ดีมากๆ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंก ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โรงพยาบาลแม่वंกได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงข้อร้องเรียนและตั้งเตือนเรื่องพฤติกรรมในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ

๓. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนไม่ได้รับความสะดวก รอดตรวจนานมาก มีหมอตตรวจคนเดียว มารอดตั้งแต่เช้ากลับบ้านมืด

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंก ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

คณะกรรมการรับทราบและได้ดำเนินการประชุมเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหากรณีดังกล่าวเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการมารับบริการ

๔. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนไม่ได้รับความ
สะดวก รอนาน หมอมาตรวจซ้ำ หมอตรวจคนเดียว

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

คณะกรรมการรับทราบและได้ดำเนินการประชุมเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหากรณี
ดังกล่าวเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการมารับบริการ

๕. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนไม่ได้รับความ
สะดวก หมอออกตรวจซ้ำมาก ตอนบ่ายมาตรวจผู้ป่วยเริ่มตอน ๑๔.๐๐ น.

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

คณะกรรมการรับทราบและได้ดำเนินการประชุมเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหากรณี
ดังกล่าวเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการมารับบริการ

๖. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนพฤติกรรม
บริการของบุคลากร สถานที่ผู้ป่วยนอก นายแพทย์ ฉัตรกาญจนากุล กริยาไม่เหมาะสมในการประกอบวิชาชีพ
พยาบาลเป็นอย่างยิ่ง ท่าทาง คำพูด และการกระทำที่ดูหมิ่นศักดิ์ศรีของผู้ป่วย

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โรงพยาบาลแม่วงก์ได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงข้อร้องเรียนและตักเตือนเรื่องพฤติกรรม
ในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ

๗. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ
ของบุคลากร สถานที่ผู้ป่วยนอก แพทย์ห้องเบอร์ ๖ พูดให้เพาะหน้อย พูดจาไม่เข้าหูเลย

พาคณป่วยมาบอกว่ากินข้าวไม่ได้ กินแล้วอาเจียนออกหมด ถ้าคนป่วยดึกก็คงไม่มาคำพูดหมอเหมือนไม่ใช่หมอ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โรงพยาบาลแม่วงก์ได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงข้อร้องเรียนและตักเตือนเรื่องพฤติกรรม
ในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ

๘. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ
ของบุคลากร สถานที่ผู้ป่วยนอก แพทย์ห้องเบอร์ ๖ อยากให้แพทย์พูดให้ดีขึ้นกว่า

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โรงพยาบาลแม่วงก์ได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงข้อร้องเรียนและตักเตือนเรื่องพฤติกรรม
ในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ

๙. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ
ของบุคลากร สถานที่ผู้ป่วยนอก นายแพทย์กฤตภาส ดิษทัต ถ้ามอะไรไม่ตอบ อยากทราบอาการคนไข้ ไม่
แนะนำว่าต้องทำอะไรต่อ ให้คนไข้ไปแบบงงๆ ขอขอบคุณแพทย์ท่านอื่นและพยาบาลทุกท่านที่ทุ่มเทกับผู้ป่วย
ทุกคน

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โรงพยาบาลแม่วงก์ได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงข้อร้องเรียนและตักเตือนเรื่องพฤติกรรม
ในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ

๑๐. ชื่อผู้แจ้ง นายนิรันดร์ พรหมจारी วันที่รับแจ้ง ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ประเด็นร้องเรียน

ไม่ได้รับความสะดวก สถานที่จุดคัดกรอง มารับบริการในวันที่ ๒๒/๒/๒๕๖๗ ในส่วนของจุดคัดกรองผู้ป่วย เรียกรับบัตรคิว ผู้มารับบริการแยงกันวุ่นวายไม่เป็นระเบียบ คนมาก่อนได้ที่หลัง คนมาทีหลังได้ก่อน ไม่มีระบบบริหารจัดการที่ดีทำให้เกิดความไม่สะดวก ผู้สูงอายุโดนแยงคิวเพราะไปเข้าคิวไม่ทัน แนะนำให้มีระบบจับบัตรคิวสำรองเหมือนที่เคยทำเพื่อลดความวุ่นวายสร้างความเป็นระเบียบและที่สำคัญผู้มารับบริการจะได้ไม่ต้องทะเลาะกัน

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

คณะกรรมการรับทราบและได้ดำเนินการประชุมเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหากรณีดังกล่าวเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการมารับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสุพัตรา ทารพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



(นางมาลี วัฒนวิทย์กรรม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โทร. ๑๑๘

ที่...นว.๐๐๓๓.๓๐๘/ กม วันที่...๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง...รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่वंก

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.

ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) นั้น ตาม MOIT ๑๐ มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) พบข้อร้องเรียน จากช่องทางที่รับแจ้ง ผู้รับความคิดเห็น จำนวน ๘ เรื่อง มาด้วยตนเอง จำนวน ๑ เรื่อง และได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนแล้วดังนี้

๑. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของบุคลากร สถานที่ของผู้ป่วยใน พยาบาลพูดจาแย่มากไล่เราซึ่งเป็นญาติให้ออกมานอกห้องแล้วพูดว่า "หมดเวลาเยี่ยมแล้วนะคะ จะเดินเข้าเดินออกแบบนี้ไม่ได้นะคะ" หมดเวลาเยี่ยมตั้งแต่ ๑๕.๓๐ น. แล้วเชิญญาติออกจากห้องด้วยคะ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंก ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

ได้ดำเนินการชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการและทบทวนการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ ทดป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดเวลาเยี่ยมผู้ป่วยเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆเพิ่มขึ้น

๒. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนพฤติกรรมบริการของบุคลากร สถานที่ห้องตรวจแพทย์ นายแพทย์กฤตภาส ดิษทัต เวลาพูดให้มีสีหน้าหรือการพูดจาที่ตีกว่านี้ นะคะ พูดให้ไพเราะหน่อย นายแพทย์พูดว่าเข้ามาทำไม เราตอบว่ามาด้วยกัน นายแพทย์พูดว่าเข้ามาคนเดียวก็ ได้มั้งแต่สีหน้าและดวงตาไม่ดีมากๆ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंก ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โรงพยาบาลแม่वंกได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงข้อร้องเรียนและตักเตือนเรื่องพฤติกรรมในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ

๓. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนไม่ได้รับความสะดวก รอดรอนานมาก มีหมอตตรวจคนเดียว มารอดตั้งแต่เช้ากลับบ้านมีดี

ซึ่งโรงพยาบาลแม่वंก ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

คณะกรรมการรับทราบและได้ดำเนินการประชุมเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหากรณีดังกล่าวเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการมารับบริการ

๔. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนไม่ได้รับความ
สะดวก รอนาน หมอมาตรวจซ้ำ หมอตรวจคนเดียว

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

คณะกรรมการรับทราบและได้ดำเนินการประชุมเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหากรณี
ดังกล่าวเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการมารับบริการ

๕. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนไม่ได้รับความ
สะดวก หมอออกตรวจช้ามาก ตอนบ่ายมาตรวจผู้ป่วยเริ่มตอน ๑๔.๐๐ น.

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

คณะกรรมการรับทราบและได้ดำเนินการประชุมเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหากรณี
ดังกล่าวเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการมารับบริการ

๖. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนพฤติกรรม
บริการของบุคลากร สถานที่ผู้ป่วยนอก นายแพทย์ ฉัตรกาญจนากุล กริยาไม่เหมาะสมในการประกอบวิชาชีพ
พยาบาลเป็นอย่างยิ่ง ทำทาง คำพูด และการกระทำที่ดูหมิ่นศักดิ์ศรีของผู้ป่วย

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โรงพยาบาลแม่วงก์ได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงข้อร้องเรียนและตักเตือนเรื่องพฤติกรรม
ในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ

๗. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ
ของบุคลากร สถานที่ผู้ป่วยนอก แพทย์ห้องเบอร์ ๖ พูดให้เพาะหน้อย พูดจาไม่เข้าหูเลย

พาคณป่วยมาบอกว่ากินข้าวไม่ได้ กินแล้วอาเจียนออกหมด ถ้าคนป่วยดื่อกก็คงไม่มาคำพูดหมอเหมือนไม่ใช่หมอ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โรงพยาบาลแม่วงก์ได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงข้อร้องเรียนและตักเตือนเรื่องพฤติกรรม
ในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ

๘. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ
ของบุคลากร สถานที่ผู้ป่วยนอก แพทย์ห้องเบอร์ ๖ อยากให้แพทย์พูดให้ดีขึ้นน้อคะ

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โรงพยาบาลแม่วงก์ได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงข้อร้องเรียนและตักเตือนเรื่องพฤติกรรม
ในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ

๙. ชื่อผู้แจ้ง ไม่ระบุ วันที่รับแจ้ง ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๖ ประเด็นที่ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ
ของบุคลากร สถานที่ผู้ป่วยนอก นายแพทย์กฤตภาส ดิษทัต ถ้ามอะไรไม่ตอบ อยากทราบอาการคนไข้ ไม่
แนะนำว่าต้องทำอะไรต่อ ให้คนไข้ไปแบบงงๆ ขอขอบคุณแพทย์ท่านอื่นและพยาบาลทุกท่านที่ทุ่มเทกับผู้ป่วย
ทุกคน

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

โรงพยาบาลแม่วงก์ได้ชี้แจงให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงข้อร้องเรียนและตักเตือนเรื่องพฤติกรรม
ในการสื่อสารกับผู้มารับบริการ

๑๐. ชื่อผู้แจ้ง นายนิรันดร์ พรหมจรรย์ วันที่รับแจ้ง ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ประเด็นร้องเรียน

ไม่ได้รับความสะดวก สถานที่จุดคัดกรอง มารับบริการในวันที่ ๒๒/๒/๒๕๖๗ ในส่วนของจุดคัดกรองผู้ป่วย เรียกรับบัตรคิว ผู้มารับบริการแยงกันวุ่นวายไม่เป็นระเบียบ คนมาก่อนได้ทีหลัง คนมาทีหลังได้ก่อน ไม่มีระบบบริหารจัดการที่ดีทำให้เกิดความไม่สะดวก ผู้สูงอายุโดนแยงคิวเพราะไปเข้าคิวไม่ทัน แนะนำให้มีระบบจับบัตรคิวสำรองเหมือนที่เคยทำเพื่อลดความวุ่นวายสร้างความเป็นระเบียบและที่สำคัญผู้มารับบริการจะได้ไม่ต้องทะเลาะกัน

ซึ่งโรงพยาบาลแม่วงก์ ได้ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน ดังนี้

คณะกรรมการรับทราบและได้ดำเนินการประชุมเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหากรณีดังกล่าวเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการมารับบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสุพัตรา ทารพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



(นางมาลี วัฒนวิทย์กรรม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่วงก์