



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงนาราง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๕๖๐๓ ๙๗๐๙ ต่อ ๑๒๐  
ที่ พจ ๐๐๓๓.๒๑๐/๒๑๗ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลและขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

ด้วยคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบึงนาราง ได้สรุปผลการดำเนินงานข้อ  
ร้องเรียน รอบที่ ๑ ( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙ ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป พบมีข้อร้องเรียน ๑๑ ครั้ง โดยผ่านช่องทางร้องเรียน ผ่านช่องทาง  
อินเทอร์เน็ต พิจิตร เจอ แจ้ง จบ จำนวน ๑๑ ครั้ง ประเด็นของพฤติกรรมบริการ ๖ ครั้ง, บริหารงานบุคคล  
๒ ครั้ง, สถานที่และสิ่งแวดล้อม ๑ ครั้ง, ระบบบริการ ๑ ครั้งและทั่วไป ๑ ครั้ง และได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน  
ภายใน ๑๕ วัน โดยได้มีการแก้ไขปัญหา ๖ ครั้ง และแนวทางแก้ไข ตามเอกสารแนบท้าย ๑

ในการนี้ จึงขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและประชาชน  
ทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามอนุญาตให้นำประกาศเผยแพร่  
ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานและขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลบึงนาราง

ทินชวรงค์

(นางสาวทิพย์วรรณ ยิ้มจั่น)

นักสาธารณสุขปฏิบัติการ

(นายมนต์ชัย สิงห์โตทอง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางสาวนิชณา สิงห์คำ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงนาราง / กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ฯ

ที่ พจ.๐๐๓๓.๒๑๐/๑๕๕

วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

เรื่อง แจ้งเรื่องข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

ด้วยงานรับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียน วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ เวลา ๑๑.๕๘ น. ได้รับแจ้งจาก  
ข้อความจาก เจอ แจ้ง จบ จังหวัดพิจิตร

ช่องทางที่ร้องเรียน : อินเทอร์เน็ต (พิจิตร เจอ แจ้ง จบ)

ตรวจสอบข้อมูลพบว่า : -

การติดต่อ : ไม่ระบุ

ประเภท : เรื่องเพื่อพัฒนา/ปรับปรุง

เรื่อง : ระบบบริการ

รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน : นิ่งรอตรวจจะ ๒ ชั่วโมง ไม่เรียกเข้าห้องตรวจสักที แถมยังติดเตียงอีก  
(เอกสารแนบท้าย)

งานรับเรื่องร้องเรียน : ทำการตรวจสอบเอกสารแบบบันทึกร้องเรียน นำเสนอหัวหน้ากลุ่มงาน และผู้บริหาร  
ตามลำดับ

ผู้รายงาน

ทิพย์วรรณ

(นางสาวทิพย์วรรณ ยิ้มจั่น)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ดร.เนตรนงนาถ อดิสรนงน

(นางสาวนิชฌา สิงห์คำ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

### การดำเนินการข้อแก้ไขเรื่องร้องเรียน

จากการทวนสอบพบว่า มีผู้รับบริการที่รอนานเกิน ๒ ชม. ๓ คน และได้นัดหมายตรวจ ๑๓.๐๐ น. เนื่องจากเป็นวันที่มีแพทย์ออก OPD เหลือ ๑ คน การให้บริการในการตรวจรักษา เป็นพยาบาลช่วยตรวจใน case สีเขียว/ผิปกติเล็กน้อย ผู้รับบริการมาก เหลือตรวจภาคบ่ายต่อ และในกลุ่มที่พบแพทย์มีการให้คิวเข้าไป ผู้รับบริการจึงรอนานเกิน ๒ ชม. ได้รับการแจ้งว่าตรวจบ่ายก่อนเที่ยง ๑๐ นาที

การปรับปรุงการแก้ไขปรับปรุง

๑.การเรียกคิวตามลำดับ

๒.กลุ่มขอใบรับรองแพทย์ ไม่เร่งด่วน แนะนำให้มาภาคบ่าย

๓.ชี้แจงการตรวจภาคเช้า กรณีจับบัตรเกิน ๑๑.๐๐ น. อาจตรวจภาคบ่าย และให้สื่อสารกับผู้รับบริการก่อนล่วงหน้า ๒๐-๓๐ นาที เพื่อให้ผู้ป่วยทราบคิวที่ต้องรอดตรวจบ่าย

๔.มอบหมายเจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้ป่วยที่รอดตรวจเป็นระยะๆ ชี้แจงลำดับคิว และสังเกตอาการเปลี่ยนแปลงขณะรอตรวจ

ผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหา.....

(นางสิริรัตน์ นิยมประม)

ตำแหน่ง .....พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ.....

### สรุปประเด็น

เรื่องร้องเรียนยุติวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

รวมจำนวนวันที่แก้ปัญหา .....๑..... วัน

### การยุติ

๑.แจ้งให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบโดย

โทรศัพท์  บุคคล

จดหมาย  อื่นๆ พิจิตรเจอแจ้งจบ

๒.การยอมรับของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

พอใจ / ยอมรับได้

ไม่พอใจ / ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป.....ที่พร้อม.....

(นางสาวทิพย์วรรณ ยิ้มจั่น)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

เรื่องเพื่อพัฒนา/ปรับปรุง ระบบบริการ

รายงานสถานะ



กำลังดำเนินการ : ระบบ  
บริการ  
วัน-เวลา : 16 ก.พ. 69, 13:07  
รายละเอียด แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

เวลาที่ใช้ดำเนินการ 0 วัน 1  
ชั่วโมง 5 นาที 35 วินาที

กำลังดำเนินการ : ระบบ  
บริการ  
วัน-เวลา : 16 ก.พ. 69, 13:07  
รายละเอียด แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

เวลาที่ใช้ดำเนินการ 0 วัน 1  
ชั่วโมง 5 นาที 34 วินาที

รอรับเรื่อง : ระบบบริการ  
วัน-เวลา : 16 ก.พ. 69, 11:58  
รายละเอียด นิ่งรอตรวจจะ 2  
ชั่วโมง ไม่เรียกเข้าห้องตรวจ  
สีกที่ แคมยังคิดเที่ยงอีก

รายละเอียดเรื่องแจ้ง

หน่วยงาน	รพ.บึงนาราง
เรื่อง	ระบบบริการ
เนื้อหา	นิ่งรอตรวจจะ 2 ชั่วโมง ไม่เรียกเข้าห้องตรวจสีกที่ แคมยังคิดเที่ยงอีก
ข้อเสนอเพื่อปรับปรุง	
วันที่แจ้ง	16 ก.พ. 69, 11:58
ประเภท	เรื่องเพื่อพัฒนา/ปรับปรุง
โดย	
การติดต่อ	
สถานะปัจจุบัน	ปิด

รูปภาพ



☆ สถานะ

- รอรับเรื่อง
- กำลังดำเนินการ
- ส่งต่อ
- ดำเนินการสำเร็จ
- ไม่เกี่ยวข้อง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงนาราง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๕๖๐๓ ๙๗๐๙ ต่อ ๑๒๐

ที่ พจ ๐๐๓๓.๒๑๐/ ๕๑๗ .....วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๙.....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ และขออนุญาตเผยแพร่ขึ้นเว็บไซต์  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

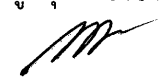
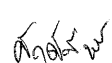
ด้วยคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบึงนาราง ได้สรุปผลการดำเนินงานข้อ  
ร้องเรียน รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่พบข้อร้องเรียน ในทุกช่องทาง  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขออนุญาตให้นำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลบึงนาราง

(นายมนต์ชัย สิงห์โตทอง)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางสาวนิษณา สิงห์คำ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
 โรงพยาบาลบึงนาราง  
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
 สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลบึงนาราง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลบึงนาราง	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบึงนาราง วัน/เดือน/ปี : ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๙ หัวข้อ : .....เผยแพร่ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙..... รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบ ๑ (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙)..... ..... ..... Link ภายนอก..... หมายเหตุ:..... ..... .....	
ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล <p style="text-align: center;"><b>ศิษฐ์วรรณ</b></p> (น.ส.ทิพย์วรรณ ยิ้มจั่น) นักสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ ๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวนิชณา สิงหาคำ) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายศักดิ์สิทธิ์ สินโน) นักวิชาคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ ๒๕๖๙	