



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงนาราง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๕๖๐๓ ๙๗๐๙ ต่อ ๑๒๐
ที่ พจ ๐๐๓๓.๒๑๐/๘๓๒ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลและขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

ด้วยคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลบึงนาราง ได้สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบที่ ๒ (๑ เมษายน ๒๕๖๘ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป พบมีข้อร้องเรียน ๑๑ ครั้ง โดยผ่านช่องทางร้องเรียน page facebook โรงพยาบาลบึงนาราง จำนวน ๓ ครั้ง ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต พิจิตร เจอ แจ้ง จบ จำนวน ๘ ครั้ง ประเด็นของพฤติกรรมบริการ และได้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน โดยได้มีการแก้ไขปัญหา วิเคราะห์ และแนวทางแก้ไข ตามเอกสารแนบท้าย ๑

๒. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑ ครั้ง

ในการนี้ จึงขออนุญาตเผยแพร่ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามอนุญาตให้นำประกาศเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานและขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลบึงนาราง

ทินัยวรรณ

(นางสาวทิพย์วรรณ ยิ้มจั่น)
(นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ)

(นายมนต์ชัย สิงห์โตทอง)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นางสาวนิษณา สิงห์คำ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....โรงพยาบาลบึงนาราง /กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์.....

ที่ พจ.๐๐๓๓.๒๑๐/๕๓๖ วันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง แจ้งเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

ด้วยงานรับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียน ได้รับแจ้งจากข้อความช่องแชท Facebook เพจ โรงพยาบาลบึงนาราง ชื่อ Mymommaysatongla Petjadede ในวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๘

ตรวจสอบข้อมูลพบว่า : ชื่อผู้แจ้ง น. [REDACTED] เบอร์โทรศัพท์ ๐๙๕-๓๘๒๔๔๓๓ มารับบริการวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๘.๑๓ น. โดยประมาณ มารับบริการกับมารดา [REDACTED] โดยมารดาด้วยอาการเวียนศีรษะจะมาขอรับยาโรคประจำตัว ส่วนตัวผู้แจ้งมาด้วยอาการปวดท้ายทอย เจ็บคอ ระหว่างนั่งรอแพทย์ถามมารดาของผู้แจ้งว่าเป็นอะไรมา มารดาตอบว่าจะมาขอรับยา ซึ่งแพทย์ตอบกลับว่า ขอเวลาไม่ได้นะคะ จากนั้นนั่งรอเข้าห้องตรวจ เข้าห้องตรวจแพทย์ให้ผู้แจ้งอำปาก แต่ใช้คำทวนๆ และพูดซ้ำๆ จนผู้แจ้งเกิดความไม่พอใจ และไม่รอรับบริการ

ข้อร้องเรียนเกิดขึ้นกับ : [REDACTED]

๑. ข้อมูลเบื้องต้น : แบบบันทึกร้องเรียน : ตามเอกสารแนบท้าย

๒. ข้อมูลติดต่อกลับผู้รับบริการ : [REDACTED]

๓. งานรับเรื่องร้องเรียน : ทำการตรวจสอบเอกสารแบบบันทึกร้องเรียน นำเสนอหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลและผู้บริหารตามลำดับ

ผู้รายงาน

ทีนธวัช วรรณ

(นางสาวทิพย์วรรณ ยิ้มจั่น)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ผู้รับรายงาน

[Signature]

(นางสิริรัตน์ เนียมเปี่ยม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

๐๓/๕๓๖๑/๒๑๗/๕๓๖๘

[Signature]

(นางสาวนิชฌา สิงห์คำ)

นายแพทย์เชี่ยวชาญด้านเวชกรรม รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

การดำเนินการขอแก้ไขเรื่องร้องเรียน

1. ประธานผู้ร้องเรียน ออภรณ์ เนชคุณ คำนวณค่าตอบแทนให้กับทีมรับเรื่องร้องเรียน
2. นำเรื่องไปปรึกษาเจ้าหน้าที่บริหาร รพ. ปทุมธานี
3. ทีมร้องเรียน ขอประมวลข้อเท็จจริงในกรณีนี้ และ ขอประมวลข้อเท็จจริง
4. ผู้บริหาร และ ทีมร้องเรียน ให้แจ้งข้อเท็จจริงเรียนในกรณีนี้กับระบบประกันคุณภาพ

ผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหา.....

(นางสิริรัตน์ เนียมเปี่ยม)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

สรุปประเด็น

เรื่องร้องเรียนยุติวันที่ 22 พ.ค. 2568 เวลา 12.00

รวมจำนวนวันที่แก้ไขปัญหา 14 วัน

การยุติ

๑.แจ้งให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบโดย

☐ โทรศัพท์

☐ บุคคล

☐ จดหมาย

☒ อื่นๆ like facebook

๒.การยอมรับของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

☒ พอใจ / ยอมรับได้

☐ ไม่พอใจ / ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป.....พิศพลมณ.....

(นางสาวพิศพลมณ ยิ้มจั่น)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....โรงพยาบาลบึงนาราง /กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ฯ.....

ที่.....พจ.๐๐๓๓.๒๐๑/๕๕๙.....วันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๘.....

เรื่อง.....ติดตามเรื่องร้องเรียน.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

ทีมรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยโดยสันติวิธี ได้ประสานจากผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอเข้าพบผู้บริหารจึงได้มีการนัดหมายในวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลา ๑๑.๐๐ น. ณ ห้องผู้อำนวยการผู้ร้องเรียนเดินทางมาพบผู้อำนวยการพร้อมมารดา ในห้องประกอบด้วย ผู้อำนวยการ ผู้ร้องเรียน มารดาผู้ร้องเรียน หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล และผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน ได้มีการสอบถามถึงความรู้สึกในขณะนั้นของผู้ร้องเรียน ซึ่งผู้ร้องเรียนอยู่ในภาวะที่คลายความกังวลลงแล้ว เนื่องจากได้มีการบล็อกข้อความทาง Facebook ของตนเอง และได้มีการเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้ฟังอีกครั้ง ผู้อำนวยการได้มีการสอบถามความต้องการของผู้ร้องเรียนว่ามีความต้องการอะไรที่ทางโรงพยาบาลสามารถช่วยเหลือผู้ร้องเรียนได้บ้างหรือไม่ ซึ่งผู้ร้องเรียนไม่ได้ใส่ใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว เพียงแค่อยากให้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจบลงเพราะไม่อยากให้ส่งผลกระทบต่อตนเอง ครอบครัว และโรงพยาบาล มากไปกว่านี้ ผู้อำนวยการได้รับฟังทุกข้อเสนอแนะจากผู้ร้องเรียน และโรงพยาบาลยินดีให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

.....ที่พจ.๐๐๓๓.๒๐๑/๕๕๙.....ผู้รายงาน

(นางสาวทิพย์วรรณ ยิ้มจั่น)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

.....
.....

(นางสิริรัตน์ เนียมเปี่ยม)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้บริหาร

เห็นชอบตามเสนอ

.....
.....

(นางสาวนิษณา สิงห์คำ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงนาราง กลุ่มบริหารงานทั่วไป งานการเงินและบัญชี โทร.๐ ๕๖๐๓ ๙๗๐๙

ที่ พจ๐๐๓๓.๒๑๐/๒๐๕ วันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอชี้แจงเหตุการณ์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

ด้วยวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เวลาประมาณ ๑๙.๒๐-๑๙.๓๐ น. มีผู้ป่วยคุณ [REDACTED] [REDACTED] เดินออกมาจากห้องฉุกเฉินด้วยท่าทางไม่พอใจ พอเดินออกไปดูก็อยู่ที่โรงจอดรถ สักครู่จึงเดินมาที่หน้าห้องบัตรขอซื้อแพทย์เวรที่ตรวจวันนี้ แล้วพูดว่าแล้วคนไข้คนอื่นล่ะ “บ้านนอกคอกนา” ก็พูดจาไม่ดีแบบนี้ได้หรือ ตัวเองเป็นถึงหมอพูดจาให้เกียรติคนอื่นบ้าง ข้าพเจ้าที่ปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ห้องการเงินตอนนั้นจึงทำการขอโทษคุณ [REDACTED] จากนั้น [REDACTED] ก็กลับ นั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ)..... 

(นางสาววาทีนิ ปริชาหาญ)

นักวิชาการเงินและบัญชี

(ลงชื่อ)..... 

(นายมนต์ชัย สิงห์โตทอง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(ลงชื่อ)..... 

(นางสาวนิชณา สิงห์คำ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
โรงพยาบาลบึงนาราง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลบึงนาราง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลบึงนาราง	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบึงนาราง วัน/เดือน/ปี : ๘ กันยายน ๒๕๖๘ หัวข้อ :เผยแพร่ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘..... รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน รอบ ๒ (เมษายน ๒๕๖๘ – สิงหาคม ๒๕๖๘)..... Link ภายนอก..... หมายเหตุ:.....	
ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล ทิพย์วรรณ (น.ส.ทิพย์วรรณ ยิ้มจั่น) นักวิชาสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๘ เดือน กันยายน พ.ศ ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวนิษณา สิงห์คำ) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงนาราง วันที่ ๘ เดือน กันยายน พ.ศ ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ศุภสิทธิ์ (นายศุภสิทธิ์ สินโน) นักวิชาคอมพิวเตอร์ วันที่ ๘ เดือน กันยายน พ.ศ ๒๕๖๘	