



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ อ.ภูเขียว จ.ชัยภูมิ  
ที่ ขย ๐๐๓๓.๓๐๑/๕๐๔๗ วันที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔  
เรื่อง ขอรายงานผลการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

คณะกรรมการ ITA โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ ขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔-๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ และขออนุมัติเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เรื่อง กำหนดข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสในหน่วยงานของรัฐให้มีข้อมูลข่าวสารของทางราชการไว้ให้ประชาชนได้ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดการบริหารบ้านเมืองที่ดี นั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติให้ประกาศในเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชนต่อไป

(นายสถาพร ป้อมสุวรรณ)  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป  
โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

อนุมัติ

(นายสุภาพ สำราญวงษ์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ

## ช่องทาง รับเรื่องร้องเรียน ผ่านทางผู้อำนวยการ

Hn 0153093 เข้ารับบริการวันที่ 10 มกราคม 2565 เวลา 02.00น

ผู้ป่วยแจ้งว่ามารับบริการที่รพ.เวลาประมาณ 02.30 น ด้วยอาการปวดบริเวณขา  
มาก รับประทานยา แก้ปวดไม่ได้ขึ้น บำบัดอยู่ในตลาดเกษตรสมบูรณ์ ขับรถเองไม่ได้  
เนื่องจากปวดขามาก จึงให้ญาติขับรถพามารักษา ขับรถผ่านรพ.เกษตรไม่เข้ารับการ  
รักษาเนื่องจากคิดว่า รพ.เกษตรคงไม่มีแพทย์เวร และเคยเข้ารับการรักษาที่รพ.ภูเขียว ซึ่ง  
ได้รับบริการที่ดีมาตลอด จึงมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในรพ.ภูเขียว เมื่อมาถึงรพ. ต้องรอ  
แพทย์ตรวจ สังเกตดูขณะนั้น มีคนไข้หนึ่งรอตรวจอยู่ด้านหน้า รอประมาณครึ่งชม. คนไข้  
รายนั้นกลับบ้าน เนื่องจากรอนาน

ผู้ป่วยแจ้งว่ารอตรวจอยู่นาน พยาบาลแจ้งว่าตามคุณหมอสองครั้งแล้ว คุณหมอมา  
ตรวจเวลา ประมาณ02.45 คุณหมอบอกว่า ทำมัยไม่ตรวจอยู่รพ.เกษตร มาทำมัยภูเขียว  
และพูดว่า นอนลงหมอมจะตรวจได้อย่างரிய ทำมัยไม่นอนหงาย ซึ่งสำเนียงการพูดไม่ดีมาก  
ใช้คำพูดที่ไม่ดี

ประเด็น คือ

1. ไม่พึงพอใจในคำพูดและกิริยาและจรรยาบรรณของแพทย์
2. ในการรักษา สามารถรอได้ เข้าใจว่า คุณหมอดูแลผู้ป่วยที่หนักกว่า แต่ควร  
แสดงกิริยาที่เหมาะสม
3. ในส่วนตัวต้องการจะลงเฟส แต่ไม่อยากให้รพ.เสื่อมเสีย เนื่องจากทุกครั้งที่มา  
รักษา แพทย์และพยาบาลพูดดี แต่ในครั้งนี ไม่พึงพอใจมาก ต้องการให้มีการ  
ทบทวน และแจ้งกลับ

งานประกันรับแจ้งเรื่องวันที่ 10 มกราคม 2565 โทรกลับหาผลป.เวลา18.00 น

ประเด็นแจ้งให้ผู้ป่วยทราบ แนวทางเบื้องต้น แจ้ง ทีมบริหารรพ. ทบทวนเหตุการณ์แล้ว  
ผู้ป่วยต้องการให้แจ้งกลับเมื่อทราบผลการดำเนินการ

**สรุปผล** แจ้งเรื่องให้ผู้รับบริการรับทราบ ปรับเรื่องกริยามารยาท ให้เหมาะสม ผู้รับบริการ  
พึงพอใจ



เลขที่.....

ส่วนที่ 2 เฉพาะเจ้าหน้าที่

ผู้ติดต่อ ..... น.ศ. สม ของภักดี  
ผู้จัดเก็บเอกสาร ..... น.ศ. สม ของภักดี  
ได้รับเอกสารจากผู้ที่ ..... หน่วยงาน ..... ๐ ฟน  
วันที่เก็บข้อมูล ..... ๑๐/๑/๒๕๖๕ เวลา ๑๐.๕๖  
วันที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ ๑๐/๑/๒๕๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.

สำเนาแจ้งผู้ปฏิบัติงาน  
1. ทน สด ภ  
2. อภิระ ๑๕๖ ภ  
ประเภทเรื่องที่ได้รับ

ร้องเรียน  ชมเชย  เสนอแนะ  
สรุปผลการดำเนินงาน  
คนแจ้งเรื่อง น.ศ. สม ของภักดี  
วันที่รับเรื่อง ๑๐/๑/๒๕๖๕  
ชื่อของกรม ทน สด ภ  
หน่วยงานของ น.ศ. สม ของภักดี  
สถานะของเรื่อง ๑๐/๑/๒๕๖๕  
วันที่ยุติ .....  
จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา ..... วัน  
แจ้งผู้รับบริการทราบผลการดำเนินงานวันที่ ๑๐/๑/๒๕๖๕

ประเมินความพึงพอใจ  
 5 = พอใจมากที่สุด  
 4 = พอใจมาก  
 3 = พอใจปานกลาง  
 2 = พอใจน้อย  
 1 = พอใจน้อยที่สุด

วิสัยทัศน์ โรงพยาบาลเขียวเฉลิมพระเกียรติ

เป็นโรงพยาบาลชุมชนแม่ข่าย ที่มีคุณภาพ  
มาตรฐาน ในเขตนครชัยรินทร์

พันธกิจ โรงพยาบาลเขียวเฉลิมพระเกียรติ

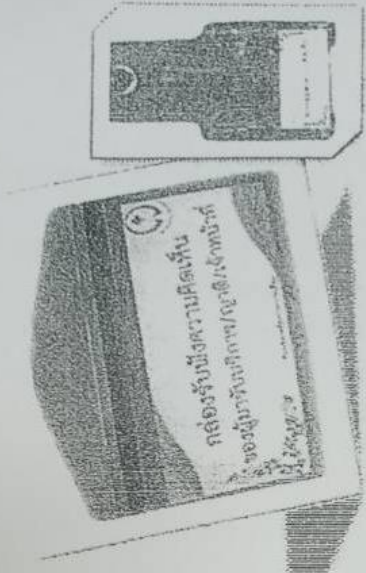
1. ให้บริการสุขภาพองค์รวมและทุติยภูมิ  
ระดับสูง
2. สนับสนุนภาคีเครือข่าย ในการจัดการสุขภาพ
3. บริหารจัดการระบบสุขภาพ

คำขวัญโรงพยาบาลเขียวเฉลิมพระเกียรติ

ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการจับใจ  
ใส่ใจจดจำดี มาตรฐานเป็นหนึ่ง



# แบบแสดงความคิดเห็น ของผู้มารับบริการ/ญาติ/เจ้าหน้าที่



เปิดตู้รับฟังความคิดเห็นในทุกวันพุธของสัปดาห์

โดย ทีมบริหารจัดการความเสี่ยง  
โรงพยาบาลเขียวเฉลิมพระเกียรติ

หมายเหตุ

หรือสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะได้ที่

ศูนย์หลักประกันสุขภาพ

ชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอก (ห้องเบอร์ 15)  
เบอร์โทรศัพท์ 0 4486 1700-4 ต่อ 109,119

Id Line :radaja





แบบแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการ/ญาติ/เจ้าหน้าที่  
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย จังหวัดชัยภูมิ

เรียน ผู้มารับบริการ/ญาติ

ทางโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย รู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งและขอขอบคุณที่ท่านมอบความไว้วางใจให้กับคณะแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย ดูแลสุขภาพของท่าน และเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ ทางโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน โปรดแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการลงในเอกสารนี้ ใ้ส่ผู้รับฟังความคิดเห็นตามจุดต่างๆ เพื่อทางโรงพยาบาลจะนำไปปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานต่อไป

ส่วนที่ 1 สำหรับผู้มารับบริการและญาติ

- วันที่มารับบริการ ..... ๒๑ ต.ค. ๖๕ ..... เวลา ..... ๐๘.๐๐ ..... น.
- มารับบริการที่ (ตึก/ห้อง/คลินิก) ..... ศัลยกรรม
- ข้อมูลผู้แจ้ง  
ชื่อ - สกุล ..... นส. ศุภพร ..... ประสงค์ อายุ ..... ๓๑ ..... เบอร์โทรศัพท์ ..... ๐๙๐๒๔๐๕๘๘๕  
ที่อยู่ ..... ๒๐๖ ต. ๕ ค. ๗๗๗๕
- มีความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ  สามี-ภรรยา  บุตร  ญาติ  อื่นๆ.....  
ข้อมูลผู้มารับบริการ  
ชื่อ - สกุล ..... นส. ศุภพร ..... ประสงค์ อายุ ..... ๓๑ ..... เบอร์โทรศัพท์ ..... ๐๙๐๒๔๐๕๘๘๕  
ที่อยู่ ..... ๒๐๖ ต. ๕ ค. ๗๗๗๕

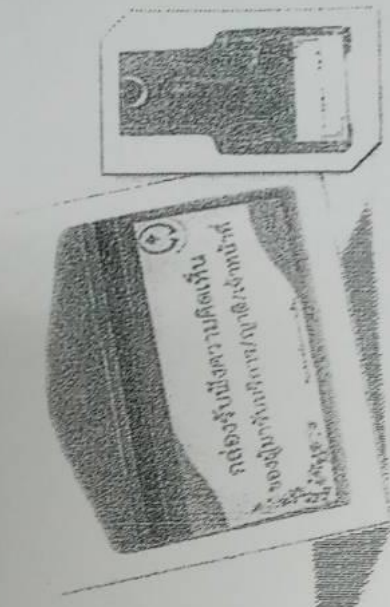
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ หรือสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง หรือข้อชมเชย ให้กำลังใจ

ทุกที่ศูนย์บริการผู้ป่วยโรคไต - ศูนย์จักษุวิทยา  
ภาควิชาศัลยกรรมหัวใจและทรวงอก

ประสงค์ จะให้แจ้งผลการดำเนินงานกลับ  ไม่ประสงค์ จะให้แจ้งผลการดำเนินงานกลับ

หมายเหตุ กรณีที่ประสงค์ให้ทางโรงพยาบาล แจ้งผลการดำเนินงานกลับ ต้องระบุรายละเอียดให้ครบถ้วน ชัดเจน

# แบบแสดงความคิดเห็น ของผู้มารับบริการ/ญาติ/เจ้าหน้าที่



เปิดตู้รับฟังความคิดเห็นทุกวันพุธของสัปดาห์  
โดย ทีมบริหารจัดการความเสี่ยง  
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์พระเกียรติ

หมายเหตุ  
หรือสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะได้ที่  
ศูนย์หลักประกันสุขภาพ  
ชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอก (ห้องเบอร์ 15)  
เบอร์โทรศัพท์ 0 4486 1700-4 ต่อ 109,119  
Id Line :radaja

วิสัยทัศน์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์พระเกียรติ  
เป็นโรงพยาบาลชุมชนแม่ข่าย ที่มีคุณภาพ  
มาตรฐาน ไม่เขตนครชัยบุรีรัมย์

- พันธกิจ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์พระเกียรติ
1. ให้บริการสุขภาพองค์รวมและทุติยภูมิ  
ระดับสูง
  2. สนับสนุนภาคีเครือข่าย ในการจัดการสุขภาพ
  3. บริหารจัดการระบบสุขภาพ

คำขวัญโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์พระเกียรติ  
ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการอบอุ่น  
ใส่ใจจดจ่อกาติ มาตรฐานเป็นหนึ่ง



เลขที่.....

ส่วนที่ 2 เฉพาะเจ้าหน้าที่

ผู้เปิดตู้ ..... น.ส. รศ. นพดลรัตน์  
ผู้จัดเก็บเอกสาร ..... น.ส. รศก. นางกิ่งกมล  
ได้รับเอกสารจากตู้ที่ ..... หน่วยงาน พิจัย ศษ.ภค.พ.  
วันที่เก็บข้อมูล ..... 24 ธค.64 เวลา 10.00 น.  
วันที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ ..... 24 ธค.64 เวลา 10.30 น.  
สำเนาแจ้งกลุ่มงานงาน .....  
1. กิ่งกมล รศก. รศก.  
2. น.ส. รศก. น.

ประเภทเรื่องที่ได้รับ

ร้องเรียน  ชมเชย  เสนอแนะ

สรุปผลการดำเนินงาน  
ตามแผนงาน 5 ปี 2561-2565  
1. 24 ธค. 64 เวลา 10.00 น.  
2. 24 ธค. 64 เวลา 10.30 น.  
สรุปการร้องเรียน

สถานะของเรื่อง ..... ร้อง  
วันที่เกิด ..... 24 ธค. 64  
จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา ..... วัน  
แจ้งผู้รับบริการทราบผลการดำเนินงานวันที่ 24 ธค. 64




ประเมินความพึงพอใจ

- 5 = พอใจมากที่สุด
- 4 = พอใจมาก
- 3 = พอใจปานกลาง
- 2 = พอใจน้อย
- 1 = พอใจน้อยที่สุด

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ  
ตามประกาศโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕

.....

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ	
ชื่อหน่วยงาน :	โรงพยาบาลภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ
วัน / เดือน / ปี :	๑๗ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕
หัวข้อ :	ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
รายละเอียดข้อมูล : (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	<b>MOIT 11</b> หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
Link ภายนอก :	<a href="http://phukieo.net/ita/?page_id=๗๐๕">http://phukieo.net/ita/?page_id=๗๐๕</a>
หมายเหตุ :	.....

<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นายสถาพร ป้อมสุวรรณ) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นายสถาพร ป้อมสุวรรณ) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นางสาวเบญญาดา ศิริวัลลภ) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕</p>	

# MOIT 11 หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

The screenshot shows a web browser window with the URL [http://phukieo.net/ita/?page\\_id=705](http://phukieo.net/ita/?page_id=705). The page content includes a list of items under the heading "4. ตัวชี้วัดที่ 4 การส่งเสริมความโปร่งใส" and sub-sections "MOIT 10" and "MOIT 11".

**4. ตัวชี้วัดที่ 4 การส่งเสริมความโปร่งใส**  
**MOIT 10** หน่วยงานมีแผนปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางทางการร้องเรียน

1. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่มีแผนพร้อมการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
2. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีแผนพร้อมการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
3. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางทางการร้องเรียน อาทิ ผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตผ่านระบบไปรษณีย์ ผ่าน Application หรือช่องทางอื่น ๆ
4. แผนพร้อมการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

**MOIT 11** หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

1. มีบันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน มีการขอข้อมูลตามแผนเผยแพร่เว็บไซต์ของหน่วยงาน จำนวน 1 ชุดรวม 6 เดือน (1 ตุลาคม 2564 – 30 มีนาคม 2565)
2. มีบันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ มีการขอข้อมูลตามแผนเผยแพร่เว็บไซต์ของหน่วยงาน
3. มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน **รวม 6 เดือน** ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แนบตามข้อ 2.) รวม 6 เดือน (1 ตุลาคม 2564 – 30 มีนาคม 2565)
  - 3.1 สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จรท. ในหน่วยงาน
  - 3.2 สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
4. มีแผนพร้อมการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน 4. แผนพร้อมการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

**MOIT 12** หน่วยงานของทางเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

1. มีหลักฐานการรจัดโครงการ / กิจกรรม ที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ที่ดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2565
  - 1.1 มีบันทึกข้อความขออนุมัติดำเนินโครงการ และปรากฏการขอข้อมูลตามแผนเผยแพร่เว็บไซต์ของหน่วยงาน
    - 1.2 โครงการ / กิจกรรม
  2. รายงานประชุมโครงการ/กิจกรรมที่แสดงชื่อผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาร่วมวางแผน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตามภารกิจที่เลือก ที่ผู้บริหารรับทราบ
  3. รายงานประชุมโครงการ/กิจกรรมที่แสดงชื่อผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาร่วมในการดำเนินการภารกิจที่เลือก ที่ผู้บริหารรับทราบ
  4. รายงานการติดตามประเมินผลโครงการ / กิจกรรม ตามภารกิจที่เลือก ที่ผู้บริหารรับทราบ

Print Screen

การลงเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ รพ.

[http://phukieo.net/ita/?page\\_id=705](http://phukieo.net/ita/?page_id=705)