



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพรหมคีรี อำเภoprหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. ๐ ๗๕๓๙ ๖๐๒๑

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๑(๐๒)/๐๐๑/๓๑๕

วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รอบที่ ๑ (เดือนเมษายน ๒๕๖๕ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นหน่วยงานที่มีการจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับผลกระทบ
จากบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

-ข้อพิจารณา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบที่ ๓ ตั้งแต่ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕
โรงพยาบาลพรหมคีรี มีผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ๑ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

ในส่วนของการดำเนินงานตามแนวทางคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทั้ง ๒
แนวทาง คือ คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ “กรณีได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการระบบบริการของ
โรงพยาบาล”

ข้อเสนอ

รับทราบสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รอบที่ ๓ (เดือนเมษายน ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕) และ ขออนุญาตให้เผยแพร่รายงานดังกล่าว บนเว็บไซต์ ของ
โรงพยาบาลพรหมคีรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตตามเสนอ


(นางพรรณราย ทัพนันตกุล)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต



(นายเจลิยว ผจญภัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มบริหารงานทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : มิถุนายน ๒๕๖๕

หัวข้อ : แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

MOIT ๑๑

- สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางพรรณราย ทิพนันตกุล)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

วันที่ เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

(นางสาวศรีศร ศรีษา)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายสมชาย เหล่นยี)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ที่ นศ ๐๐๓๓.๓๐๑(๐๒)/ ๙๗๓



โรงพยาบาลพรหมคีรี

ต.พรหมโลก อ.พรหมคีรี

จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๓๒๐

มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของโรงพยาบาลพรหมคีรี

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

อ้างถึง หนังสือที่ นศ ๐๐๑๗.๑/๕๕๘๗ ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการชี้แจงการปฏิบัติงานที่คลินิกตรวจคัดกรองโรคทางเดินหายใจ

จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง ทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของโรงพยาบาลพรหมคีรี เนื่องจากมีผู้ร้องเรียนว่า “พากรรยาซึ่งเป็นผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid-๑๙) ไปยังแผนกผู้ป่วยคืนถิ่นในวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕ เวลาประมาณ ๑๓.๑๕ น. ในแผนกดังกล่าวไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ให้บริการ ทำให้ผู้ร้องไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ รายละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึงแล้วนั้น

ทางโรงพยาบาลพรหมคีรี ขอชี้แจงว่าเนื่องจากในเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ โรงพยาบาลพรหมคีรีมีผู้รับบริการโควิด - ๑๙ ประมาณ ๑๕๐ - ๒๕๐ คน/วัน ในวันดังกล่าวให้บริการผู้ป่วยรอบเช้าเสร็จในเวลา ๑๒.๕๕ น. ยังมีผู้รับบริการรอรับยาและผู้รับบริการรอบบ่ายมารอเต็มทั้ง ๒ จุด เจ้าหน้าที่ได้แจ้งก่อนพักเที่ยงแล้วว่าให้นั่งรอก่อน เจ้าหน้าที่ขอไปพักก่อน เวลา ๑๓.๐๐ น มีการประชุมทีมเพื่อปรับแผนรองรับผู้รับบริการที่มีจำนวนมากขึ้น ผู้ให้บริการเข้าร่วมประชุมทุกคน เวลาประมาณ ๑๓.๔๕ น พยาบาลคลินิกทางเดินหายใจขออนุญาตขึ้นมาปฏิบัติงานก่อน ส่วนคนอื่น ๆ หอยก้นมาปฏิบัติหน้าที่หลังประชุมชี้แจงเสร็จ จากการซักถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ จุดนั้น ไม่พบผู้รับบริการที่มีปัญหาหรือแสดงความไม่พอใจ จนปฏิบัติแล้วเสร็จในวันดังกล่าว เวลา ๑๔.๓๐ น

จากข้อร้องเรียนดังกล่าว ทางโรงพยาบาลได้นำมาปรับปรุงระบบการให้บริการในแผนกดังกล่าว จัดทีมสลับเวลาพักและหากต้องไปประสานงานตรงจุดอื่น ไม่อยู่ตรงจุดบริการให้เขียนป้ายแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ ส่วนแนวทางการปฏิบัติในศูนย์โควิด ก็ให้ดำเนินการตามแนวทางที่วางไว้โดยเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

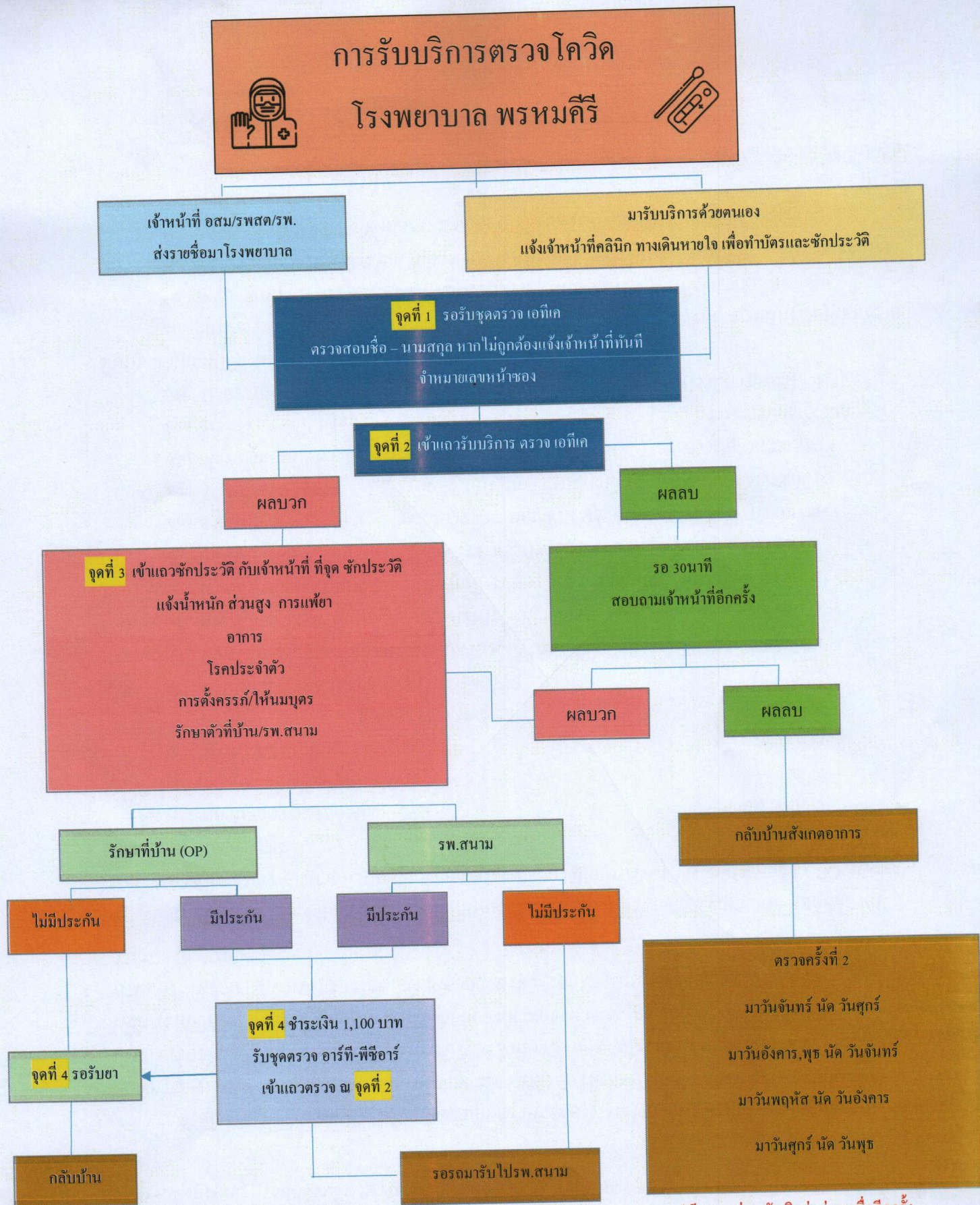
(นายเฉลียว ผจญภัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

กลุ่มบริหารงานทั่วไป

โทร. ๐ ๙๕๓๙ ๖๑๒๓

โทรสาร. ๐ ๙๕๓๙ ๖๔๖๓



*หมายเหตุ

1. การ เอ็กซ์เรย์ ปอดผู้ติดเชื้อ ดำเนินการเฉพาะรายที่มีอาการ โดยแจ้งพยาบาลคลินิกทางเดินหายใจ จะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของแพทย์เท่านั้น
2. ใบรับรองแพทย์ ติดต่อรับหลังจากกักตัวครบ 10 วัน ในช่วงบ่ายวันเวลาราชการ ณ ห้องบัตร
3. กรณีเบิกประกัน สอบถามรายละเอียดจากประกันของตนเองให้เรียบร้อย ก่อนแจ้งขอตรวจอาร์ที-พีซีอาร์กับเจ้าหน้าที่
4. เจ้าหน้าที่จะ โทรติดตามอาการของผู้ป่วยที่รักษาครบ 48 ชั่วโมง หากมีอาการผิดปกติหรือมีอาการมากขึ้น แจ้งเจ้าหน้าที่ว่าคิด โควิดรักษาตัวที่บ้านมีอาการมากขึ้น

ในวันเวลาราชการ ติดต่อรับบริการที่คลินิกทางเดินหายใจ นอกเวลาราชการ ติดต่อห้องฉุกเฉิน หรือ โทร 075396580

โรงพยาบาลพรหมคีรี

เลขที่รับ..... ๑๑๘

วันที่: 5 เม.ย. 2565

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช

ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐



ที่ นค ๐๐๑๗.๑/๕๕๕๗

๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของโรงพยาบาลพรหมคีรี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รหัสเรื่อง นร๐๒๖๕๐๐๑๔๙๘๐ จำ

ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้รับหนังสือจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กรณีผู้ร้องปกปิดชื่อ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของโรงพยาบาลพรหมคีรี ตำบลพรหมโลก อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจากเมื่อวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕ เวลาประมาณ ๑๓.๑๕ น. ผู้ร้องเดินทางไปโรงพยาบาลพรหมคีรี แผนกผู้ป่วยคืนถิ่น เพื่อพากรยาซึ่งเป็นผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยที่แผนกดังกล่าวไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ให้บริการ ทำให้ผู้ร้องไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงขอให้ท่านพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในการแก้ไขปัญหา
ตามข้อร้องเรียนดังกล่าว ผลเป็นประการใดแจ้งให้จังหวัดนครศรีธรรมราชทราบ ภายใน ๑๕ วัน

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ขอแสดงความนับถือ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

~~940-5711~~

เจ้าเมือง, เจ้าเมือง

...การดำเนินการ

2000

(นายไตรรัตน์ ไชยรัตน์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

1120 ARE Clinic, ¹⁰⁰⁰ 1000 1000 1000
S. 6. 1000.

don't know.

สำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ / โทรสาร ๐-๗๕๓๔-๘๐๒๘

สป.มท ๗๐๕๒

- 942

- 117098000000

3. 1. 1947, 2. 1. 1947

5th March 1920

149mrd 50 181V 1
200. / 181V 1

000.

อง : นร02650014980 (15/03/2565)

ถอดร่อน : ปกปิด

ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดนครราชสีมา
วันที่ 16 มี.ค. 2565
เลขที่ 298 MOR 405421

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ : ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์

วัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง : ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ชั้นความลับ :

ชั้นความเร่งด่วน :

ชั้นความสำคัญ :



สาระสำคัญของเรื่อง :

ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของโรงพยาบาลพรหมคีรี จังหวัดนครราชสีมา

รายละเอียดของเรื่อง :

ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการของโรงพยาบาลพรหมคีรี จังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากวันที่ 15 มีนาคม 2565 เวลาประมาณ 13.15 น. ผู้ร้องเดินทางไปยังโรงพยาบาลพรหมคีรี จังหวัดนครราชสีมา แผนกผู้ป่วยคืนถิ่น เพื่อพาภรรยาที่กำลังตั้งครรภ์เป็นผู้ติดเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งภรรยาของผู้ร้องได้ตรวจแบบชุดตรวจ Antigen Test Kit (ATK) ผลขึ้น 2 ชุด รอเวลาจนถึงเวลาประมาณ 13.54 น. ผู้ร้องยังไม่พบเจ้าหน้าที่พยาบาลคอยให้บริการอยู่สักคน พร้อมทั้งยังมีประชาชนคนอื่นๆ จำนวน 100 คน ที่กำลังรอรับบริการอยู่ที่แผนกดังกล่าว อีกทั้งเจ้าหน้าที่พยาบาล (ไม่ทราบชื่อ นามสกุล และรูปพรรณสัณฐาน) พูดจาไม่ดีกับประชาชนจากกรณีดังกล่าว ส่งผลให้ผู้ร้องไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ และไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการของโรงพยาบาลพรหมคีรี จังหวัดนครราชสีมา เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการต่อไป (ผู้ร้องประสงค์ให้ปกปิดชื่อ นามสกุล และหมายเลขโทรศัพท์)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :

สถานะการปฏิบัติการ :

ผลการปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้อง :

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี2 (GCC Back)

อยู่ระหว่างดำเนินการ

ประสานงานส่งเรื่องให้ สำนักงาน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อโปรด

พิจารณาดำเนินการต่อไป

ส่งประสานงาน เพื่อดำเนินการต่อไป

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี1 (GCC Front)

ยุติเรื่อง

จังหวัดนครราชสีมา

รับทราบไว้ชั้นต้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

รับทราบไว้ชั้นต้น

ผู้ถูกร้อง :

หน่วยงานที่เคยติดต่อเรื่องนี้ :

สถานที่เกิดเหตุ : โรงพยาบาลพรหมคีรี จังหวัดนครราชสีมา พรหมคีรี นครราชสีมา

วันที่เกิดเหตุจากวันที่ : - เวลาประมาณ 13.15 น.

อยู่ระหว่างการฟ้องร้อง / พิจารณาในชั้นศาล : ไม่

สถานะ : รอการรับทราบ

สรุปผลการพิจารณา : ส่งเรื่องให้จังหวัดนครราชสีมาเพื่อรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา //15/3/65

เอกสารแนบ :

อ้างอิง : -

หมายเหตุ : -

ผู้บันทึก : ยามิลละ จิ (15/03/2565 15:18)

ผู้ปรับปรุง : นางสาวราภรณ์ หินอ่อน (15/03/2565 16:38)



นางสาวราภรณ์ หินอ่อน

ประสานงาน ถึง จิราพร เขียวก้อง ทางระบบ เพื่อโปรดทราบ รับงานแล้ว

รายละเอียด: ส่งเรื่องให้จังหวัดนครราชสีมาเพื่อโปรดรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ทั้งนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียนครั้งนี้ด้วย //15/3/65

16 ชั่วโมงที่ผ่านมา