



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางใหญ่ โทร ๐๒ ๔๐๓ ๓๓๕๐ - ๕ ต่อ ๑๐๓

ที่ นบ ๐๐๓๒.๓๐๑/๖๒

วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การดำเนินการจัดทำเอกสารเผยแพร่ตามกระบวนการ ITA ข้อ EB ๑๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางใหญ่

โรงพยาบาลบางใหญ่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จัดทำเอกสารแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ หัวข้อ EB ๑๖ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนาม และอนุญาตนำเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ต่อไป

(นางสาวอัญวดี ศิริโยธา)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

๐๙๐๗

๐๖

(๗๕๐๕)



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลบางใหญ่ โทร ๐๒-๔๐๓-๓๓๕๐-๕ ต่อ ๑๐๙

ที่ นบ. ๐๐๓๒.๓๐๒.๒.๔/ ๖๕๖

วันที่ ๒๒ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปร้องเรียนของผู้รับบริการเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางใหญ่

ข้อร้องเรียนประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๓ ฉบับ ดังนี้

๑. ร้องเรียนกลุ่มงานสุขภาพจิต ๑ ฉบับ

- ร้องเรียนเรื่องของการย้ายสิทธิ์ส่งต่อผู้ป่วยมารับบริการ เพื่อจะได้วางแผนเวลาพามาบริการได้ และเรื่องของการรับยา (รายละเอียด เอกสารร้องเรียนสุขภาพจิต ๑ ฉบับ)

ข้อชี้แจง ได้โทรประสานงานกับญาติของผู้มารับบริการ (รายละเอียด เอกสารร้องเรียนกลุ่มงานสุขภาพจิต)

๒. ร้องเรียนกลุ่มงานทันตกรรม ๒ ฉบับ

- ร้องเรียนการพฤติกรรมบริการทพ.โตม ทองบริสุทธิ์ (รายละเอียด เอกสารร้องเรียนทันตกรรม ๒ ฉบับ)

ข้อชี้แจง ได้แจ้งให้ทพ.โตม ทองบริสุทธิ์ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ การอธิบาย การสื่อสารให้ถามผู้มารับบริการก่อนว่าต้องการฟังหรือไม่ (รายละเอียด เอกสารร้องเรียนกลุ่มงานทันตกรรม)

ข้อเสนอแนะคณะกรรมการ เห็นควรมีการจัดประชุมเรื่องพฤติกรรมบริการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่

ทุกปี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางปรณิษฐ์ ศิริอนันต์)

ประธานคณะกรรมการใกล้เคียงและรับข้อร้องเรียน

ทพ/ดำเนินเม

๒๗มค๖๓

๑๕๕



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลบางใหญ่ โทร ๐๒-๔๐๓-๓๓๕๐-๕ ต่อ ๑๐๘

ที่ นบ. ๐๐๓๒.๓๐๒.๒.๔/๑๕๒

วันที่ ๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปข้อร้องเรียนของผู้รับบริการเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางใหญ่

ข้อร้องเรียนประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒ จำนวน ๔ ฉบับ ขึ้นชม ๒ ฉบับดังนี้

๑. ร้องเรียนกลุ่มงานทันตกรรม ๒ ฉบับ ขึ้นชม ๑ ฉบับ

- ร้องเรียนการรอคิวทันอายุ ๗๐ ปี (รายละเอียด เอกสารร้องเรียนทันตกรรม ๑ ฉบับ)

ข้อชี้แจง ในกรณีผู้ป่วยมาแล้ว มีคิวการรักษาของคนไข้คนอื่นแล้ว ต้องรอเป็นคิวป่วยของคิวด่วนแรกมิฉะนั้น ผู้มารับบริการรายอื่นจะร้องเรียนได้ว่าโดนแซงคิว แต่เห็นควรให้จุดคัดกรองด้านหน้าอธิบายผู้ป่วยทราบ

- ร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ซักประวัติหน้าห้องทันตกรรม (รายละเอียด เอกสารร้องเรียนทันตกรรม ๑ ฉบับ)

ข้อชี้แจง คนไข้รายดังกล่าว ได้ชี้แจงผู้อำนวยการโรงพยาบาล และได้ตัดเตือนพฤติกรรมของคนคัดกรองด้านหน้าแล้ว

ขึ้นชมทันตกรรม เจ้าหน้าที่ ๑ ฉบับ

คำขึ้นชม - ขึ้นชมบริการน.ส.พัชรินทร์ สมสวย เจ้าหน้าที่ทุกคนและพนักงานทำความสะอาด ๑ ฉบับ

แจ้งคำชม - แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

๒. ร้องเรียนกลุ่มงานกายภาพบำบัด ๑ ฉบับ

- ร้องเรียนไม่สะดวกบริการนอกเวลาราชการ (รายละเอียด เอกสารร้องเรียน ๑ ฉบับ)

ข้อชี้แจง (รายละเอียด เอกสารร้องเรียนกลุ่มงานกายภาพบำบัด

๓. ร้องเรียนคณะกรรมการสิ่งแวดล้อม ๑ ฉบับ

- ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ไม่ระบุจุดรับบริการ

- ควรพัฒนากำจัดขยะในโรงพยาบาล

๕๕๐/



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลบางใหญ่ โทร ๐๒-๕๐๓-๓๓๕๐-๕ ต่อ ๑๐๙

ที่ นบ. ๐๐๓๒.๓๐๒.๒.๔/ ๑๓๙

วันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปข้อร้องเรียนของผู้รับบริการเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางใหญ่

ข้อร้องเรียนประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ จำนวน ๗ ฉบับ ดังนี้

๑. ร้องเรียนกลุ่มงานการพยาบาล ๕ ฉบับ ชื่นชมบริการ ๒ ฉบับ
  - ร้องเรียนระบบบริการ ผู้ป่วยนอก(OPD) เรื่องหนังสือส่งตัวผู้ป่วย รอนาน ๔ ชั่วโมง
  - ข้อชี้แจง องค์กรแพทย์ ยังไม่ได้ระบุระบบคิวกระจาย ออกใบส่งตัวหรือเป็นรศส.ได้ ให้แพทย์
  - ตรวจ ใช้คิวเหมือนคิวผู้ป่วยทั่วไป
  - ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ผู้ป่วยนอก(OPD) เรื่องรอตรวจรักษา
  - แนวทางแก้ไข - ทบทวนให้พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านหน้าทุกคน
  - รับทราบนโยบายเรื่องพฤติกรรมบริการ อดทน อดกลั้น
  - ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ผู้ป่วยนอก(OPD) เรื่องควรเปิดให้บริการเที่ยงเพื่อลดความแออัด
  - ข้อชี้แจง (รายละเอียด เอกสารร้องเรียน ๑ ฉบับ)
  - แนวทางแก้ไข - เห็นควรแจ้งคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาต่อไป
  - ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ ผู้ป่วยนอก(คลินิกหัวใจ)
  - แนวทางแก้ไข - ทบทวนพฤติกรรมบริการ และแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบนำไปปฏิบัติ
  - ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ห้องฉุกเฉิน
  - ข้อชี้แจง (รายละเอียด เอกสารร้องเรียนห้องฉุกเฉิน ๑ ฉบับ)

คำชื่นชม - ชื่นชมบริการเจ้าหน้าที่ทุกคนผู้ป่วยในหญิง ๒ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

*Pu*

(นางปุรณิษฐ์ ศิริอนันต์)

ประธานคณะกรรมการไกล่เกลี่ยและรับข้อร้องเรียน

- ทพ/ดาเนินพร

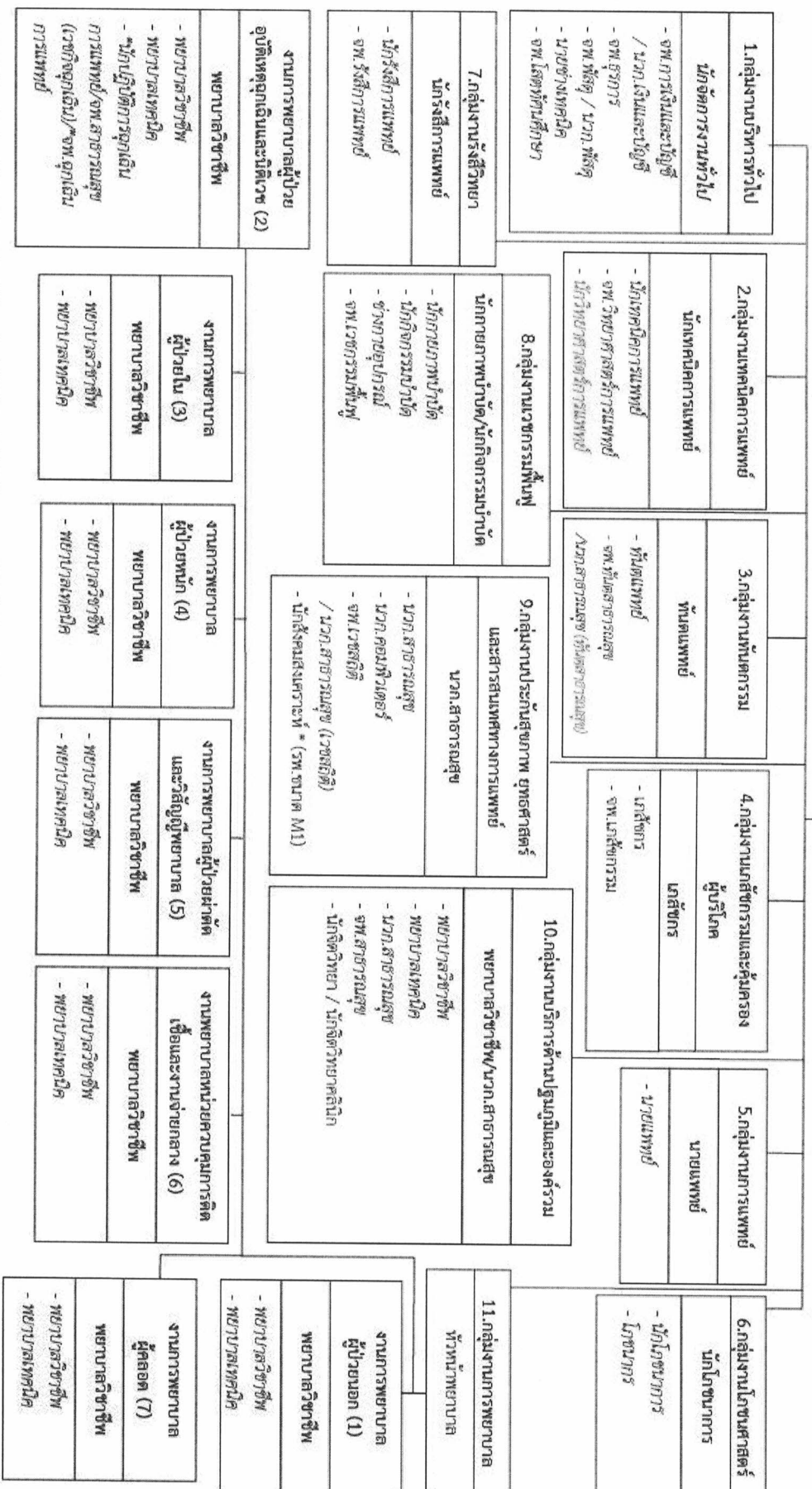
- รอมฉัตร

*Oi*  
๕/๑๓๖๔

*๒๕๖๒*

โรงพยาบาลชุมชน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล (นายแพทย์) (ด้านเวชกรรม/ด้านสาธารณสุข/ด้านเวชกรรมป้องกัน)



หมายเหตุ ของสำนักงานการพยาบาล (๓) จำนวนแพทย์/พยาบาลผู้ช่วยใน(หอระ ๓๐ เตียง) (๔) มีเฉพาะในรพ.ที่มี ICU

\*สำหรับตำแหน่งนักปฏิบัติการฉุกเฉินการแพทย์, จพ.ฉุกเฉินการแพทย์ กำหนดให้มีอัตรา ๑.พ.กำหนดมาตรฐานกำหนดตำแหน่งแล้ว

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลบางใหญ่  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี  
ตามประกาศโรงพยาบาลบางใหญ่  
เรื่อง กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางใหญ่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลบางใหญ่

หน่วยงาน: ..... กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลบางใหญ่ .....

วัน/เดือน/ปี: วันที่ ๑๗ มี.ค. ๒๕๖๓ .....

หัวข้อ : ..... EB.๑๖. หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ, กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ  
หน่วยงาน .....

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : .....๑. คำสั่งคณะกก.เรื่องร้องเรียน

๒. คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

๓. แผนผังขั้นตอน

๔. หนังสือรายงานผลร้องเรียน

.....๔.๑. สรุปข้อร้องเรียนของผู้รับบริการเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒

.....๔.๒. สรุปข้อร้องเรียนของผู้รับบริการเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒

.....๔.๓. สรุปข้อร้องเรียนของผู้รับบริการเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

Link ภายนอก: <http://www.bangyaihospital.go.th/> .....

หมายเหตุ: .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวอรวุติ ศิริโยธา)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๑๗ มี.ค. ๒๕๖๓ .....

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายชูศักดิ์ วงศ์ขยกุล)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางใหญ่

วันที่ 17 มี.ค. ๒๕๖๓ .....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาววรินทร์ทิพย์ นุชทรัพย์)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สารสนเทศศึกษา

วันที่ ๑๗ มี.ค. ๒๕๖๓ .....