



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐๓๘-๙๙๖๐๒๓

ที่ รย ๐๐๓๓.๓(๗)/๓๐๑/๘๘ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ด้วย กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีความประสงค์ขออนุญาตนำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เผยแพร่ลง เว็บไซต์ของหน่วยงาน ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และพิจารณาอนุญาต

(นายวรรณศักดิ์ พลพันธุ์)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

( / ) อนุญาต

กิตติมา

(นางสาวกิตติมา เศรษฐ์บุญสร้าง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ประเภทเรื่องร้องเรียน                       | รับไว้ | แล้วเสร็จ | ร้อยละ | กำลังดำเนินการ | ร้อยละ |
|---|--------|-----------|--------|----------------|--------|
| การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๑      | ๑         | ๑๐๐ %  | -              | -      |

แหล่งข้อมูล : ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗



ที่รย ๐๐๓๓.๓(๗)/ ๒๕๖๓

โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา  
อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ๒๑๑๑๐

๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอส่งรายงานข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน กรณี ค.ช.นนทกร ไหวพริบ

เรียน คุณทรากร ไหวพริบ (ไต่ถามตาม คคช.รวิง พอ.วิ. จอร้องเรียน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. การแก้ไขประเด็นเรื่องร้องเรียน กังหนำใจ ๑ ๒ ๓ ๔ ๕) จำนวน ๑ ฉบับ

ตามหนังสือสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๖ ระยอง ที่ สปสช ๙.๓๖/๔๔๓๘๙ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน กรณี ค.ช.นนทกร ไหวพริบ ประเด็นเรื่องร้องเรียน ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร กรณีพฤติกรรม บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลห้องฉุกเฉิน พุดจามาสุภาพ มองด้วยสายตารุนแรง ตามผู้เข้ารับบริการ ทำไมไม่ เช็ดตัวที่บ้านไม่มีน้ำใช้ที่บ้านหรือน้ำก๊อกเหมือนกัน ทุกครั้งที่เข้ารับบริการพุดจาไม่สุภาพ นั้น

คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามประเด็นข้อ ร้องเรียนดังกล่าว พบว่า พฤติกรรมให้บริการดังกล่าวเกิดจากพฤติกรรมเฉพาะตัวบุคคลและเป็นที่เคยเกิดข้อ ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมให้บริการบ่อยครั้ง ด้วยที่ผ่านมาโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ได้มีการจัดโครงการอบรมพัฒนาพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB) และมีธรรมาภิบาลในการบริการของ บุคลากร อย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จึงขอส่งรายงานการ ดำเนินการปรับปรุงพฤติกรรมให้บริการเพื่อชี้แจงผู้เกี่ยวข้องต่อไป รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

กจิวิ

(นางสาวกิติมา เศรษฐ์บุญสร้าง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

กลุ่มงานประกันสุขภาพ

ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

โทรศัพท์ ๐ ๓๘๙๙ ๖๐๒๑-๒ ต่อ ๒๐๔

โทรสาร ๐ ๓๘๙๙ ๖๐๒๓

ผู้ประสาน นางสาวนารีรัตน์ หน่อท้าว



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ที่ รย ๐๐๓๓.๓(๗)/๓๐๗/๑๐๑

วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง การแก้ไขประเด็นเรื่องร้องเรียน : ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ตามหนังสือสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๖ ระยอง ที่ สปสช ๙.๓๖/๔๔๓๘๙ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน กรณี ด.ช.นันทกร ไหวพริบ ประเด็นเรื่องร้องเรียน ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร กรณีพฤติกรรม บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลห้องฉุกเฉิน พุดจามาสุภาพ มองด้วยสายตารุนแรง ถามผู้เข้ารับบริการ ทำไมไม่ เช็ดตัวที่บ้านไม่มีน้ำใช้ที่บ้านหรือน้ำก็อกเหมือนกัน ทุกครั้งที่เข้ารับบริการพุดจามาสุภาพ นั้น

ข้าพเจ้า นางสาวชุตिकाญจน์ โสภา ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ ยอมรับพฤติกรรม การให้บริการช่วงเวลาดังกล่าวอาจไม่เหมาะสมและทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนระหว่างข้าพเจ้าและญาติ ของผู้รับบริการ ข้าพเจ้าจะปรับปรุงพฤติกรรม การให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและขอปฏิบัติงานแผนกฉุกเฉินเฉพาะ ช่วงเวลา ๘.๐๐ น. ถึง ๑๖.๐๐ น. เป็นระยะเวลา ๓ เดือน (เดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๗) โดยให้ หัวหน้ากลุ่มงานควบคุมกำกับพฤติกรรมบริการ หากข้าพเจ้ามีข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การให้บริการเกิดขึ้นอีก ข้าพเจ้ายินดีย้ายไปปฏิบัติงานที่กลุ่มงานปฐมภูมิและองค์กรร่วมเป็นการชั่วคราว

ในการนี้ ข้าพเจ้า นางสาวชุตिकाญจน์ โสภา จึงขอส่งรายงานการดำเนินการปรับปรุง พฤติกรรมให้บริการ เพื่อชี้แจงผู้เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ไต้กนก ใสภ

(นางสาวชุตिकाญจน์ โสภา),  
พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ

ความคิดเห็นผู้อำนวยการ

อน ไม้

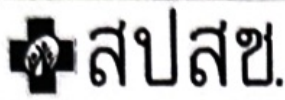
กิติมา

(นางสาวกิติมา เศรษฐ์บุญสร้าง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข  
 วันที่รับเรื่อง 29/3  
 วันที่ 15 พ.ย. 2566  
 ที่ 54

ลับ



สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 6 ระยอง

เลขที่ ๑๑๕ อาคารศรพิภพฯ ชั้น ๒ ซอยศูนย์การค้า สาย ๔ ถนนสุขุมวิท ตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง จังหวัดระยอง  
 ๒๑๐๐ โทรศัพท์ ๐ - ๓๕๔๖ - ๕๓๓๓ - ๓๘ โทรศัพท์ ๐ - ๓๕๔๖ - ๕๓๖๐ http://ryg.nhso.go.th

ที่ สปสช ๔.๓๖/๔๔๓๘๔

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน กรณี ด.ช.นันทกร ไหวพริบ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดระยอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบรายงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

จำนวน ๑ ฉบับ

เนื่องด้วย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ(สปสช.)ได้รับเรื่องร้องเรียนจากนายทรากร ไหวพริบ ผู้เป็นบิดา กรณี ด.ช.นันทกร ไหวพริบ เลขบัตรประจำตัวประชาชน ๑๒๒๙๙๐๑๗๘๐๑๓๕ สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ(ยกเว้นการร่วมจ่ายค่าบริการ ๓๐ บาท) สิทธิย่อย : เด็กอายุเกิน ๑๒ ปีบริบูรณ์ หน่วยบริการปฐมภูมิ : รพ.สต.บ้านสามแยกน้ำเป็น หน่วยบริการประจำ : รพ.เขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา วันที่ใช้สิทธิ : ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕ ว่าเมื่อวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๒๑.๒๕ น. เข้ารักษาที่ รพ.เขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จ.ระยอง ด้วยอาการไข้สูง มีอาการชักร่วมด้วย พบว่าไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร กรณีพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลห้องฉุกเฉิน รายละเอียดตั้งเอกสารตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๖ ระยอง ขอส่งเรื่องมายังหน่วยงานของท่านเพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้ผลประการใด โปรดแจ้งให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๖ ระยอง ทราบ ภายในวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เพื่อนำมาชี้แจงผู้เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ที่น พอ.จท. ทราบ  
 ศาสตราจารย์นายแพทย์  
 ศพ.รพ.ศ. ๒๐๖๖  
 ทก.ที่ ด.ช. นันทกร ไหวพริบ  
 - พ้นสถานะ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรทิน มาลีหวล)

ผู้อำนวยการเขต

15/11/20

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 6 ระยอง

ผู้ประสาน : นายศิริศักดิ์ เมือกวันนะ โทรศัพท์ ๐๘ ๕๔๘๗ ๕๐๓๓

สำเนาส่ง : ผอ.รพ.เขาชะเมาเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

ลับ



แบบรายงานเรื่อง ร้องเรียน

เลขที่ปัญหา 7223264

วันที่รับแจ้ง 6 พฤศจิกายน 2566 เวลา 21:33 น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง ทิรากร

ที่อยู่

เบอร์โทรศัพท์ 0988838980

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ บิดา/มารดา

ช่องทางรับเรื่อง โทรศัพท์

ผู้รับเรื่อง ศิริศักดิ์ เมื่อกวัดมะ (เขต6)

ข้อมูลผู้มีสิทธิ

ชื่อผู้มีสิทธิ นนทกร ไทวพริบ

เลขที่ประจำตัวประชาชน 1229901780175

จังหวัดที่ลงทะเบียน ระยอง

สิทธิ สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

(ยกเว้นการร่วมจ่ายค่าบริการ 30 บาท)

อายุ 3 ปี เพศ ชาย

หน่วยบริการปฐมภูมิ รพ.สต.บ้านสามแยกน้ำเป็น

หน่วยบริการรับส่งต่อ รพ.เขาชะเมา เฉลิมพระเกียรติ

80 พรรษา

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน รพ.เขาชะเมา

เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา

จังหวัด ระยอง

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

ผู้ป่วยชาย อายุ 3 ปี มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่หน่วยบริการปฐมภูมิ : รพ.สต.บ้านสามแยกน้ำเป็น  
หน่วยบริการประจำ : รพ.เขาชะเมา เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา หน่วยบริการรับส่งต่อ : รพ.เขาชะเมา  
เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดที่ลงทะเบียนรักษา : ระยอง โรคประจำตัวหากใช้ขึ้นสูงบุตรจะมีอาการชัก  
เมื่อวันที่ 06/11/2566 เวลา 21:25 น. เข้ารักษาที่ รพ.เขาชะเมา เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดระยอง  
ด้วยอาการไข้สูง มีอาการชักร่วมด้วย พบว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลห้องฉุกเฉิน พุดจาไม่สุภาพ  
มองด้วยสายตารุนแรง ถ้ามผู้เข้ารับบริการ ทำไมไม่เช็ดตัวที่บ้านไม่มีน้ำใช้ที่บ้านหรอน้ำก็อกเหมือนกัน

ทุกครั้งที่เข้ารับบริการพูดจาไม่สุภาพ ผู้ร้องเรียนจึงแจ้งสปสข. เพื่อประสาน รพ.เขาชะเมา เฉลิมพระเกียรติ  
80 พรรษา ให้ปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการ /นวนพณ์  
สรุปการดำเนินงาน

.....  
.....  
.....

ผู้รายงาน .....  
( ศิริศักดิ์ เมื่อกวณะ (เขต6) )

วันที่ 8 พฤศจิกายน 2566