



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร ๐ ๕๖๖๒ ๓๓๕๕ ต่อ ๓๓๗

ที่ พจ ๐๐๓๒.๒๐๔/ พิเศษ

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

ตามที่ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ได้ดำเนินจัดเก็บข้อมูลและตอบ  
ข้อคำถามตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์(Evidence Based Integrity & Transparency Assessment)  
เพื่อการประเมินความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน นั้น

ศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ ได้ดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระ  
ยุพราชตะพานหิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ ดังนี้

๑.ประเภทเรื่องร้องเรียน

๑.๑.เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ไม่พบเรื่องร้องเรียน

๑.๒.เรื่องร้องเรียนทั่วไป พบเรื่องร้องเรียน

๑.๒.๑ ผ่านทาง เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุข จำนวน ๑ เรื่อง เกี่ยวกับเรื่อง ให้ปรับปรุง

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาล และการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อ  
ประชาชน

ซึ่งผู้รับผิดชอบศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินงาน  
ตามแนวทางการดำเนินงานเรื่องรับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินงาน ตามแนวทางการดำเนินงานเรื่องรับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

**ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน**

พบว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการรับฟังความ  
คิดเห็นผู้รับบริการ

**ปัญหาและอุปสรรค**

ปัจจุบันที่พบส่วนใหญ่มีการสื่อสารทาง Social Media เป็นเรื่องข้อเสนอแนะให้ปรับปรุง ใน  
เรื่องบริการรักษาพยาบาลที่ไม่สะดวกสบาย และผู้ให้ข้อเสนอแนะไม่ระบุชื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารได้โดยตรง  
ตามระเบียบปฏิบัติได้

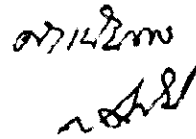
**ข้อเสนอแนะ**

เห็นควรมอบให้ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ให้ติดตามในช่องทางดังกล่าว พร้อมกับการรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน พิจารณา และนำเสนอในการ ประชุมกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นางสุวัฒนา โฉมศิริ)  
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป



(นายกิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

เลขที่ .....

แบบบันทึกคำร้องเรียนของผู้รับบริการ  
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

วันที่ ๒ พ.ย. ๖๔

ข้อเสนอแนะ หรือ สิ่งที่ท่านต้องการให้โรงพยาบาลแก้ไขปรับปรุง

โต๊ะใหญ่ห้อง คลัง พืชตะ มาน้ำดื่มร้อน ว่างไว้ดู ออสมเมทพวงเปิด  
เก้าอี้สำหรับไม่ได้นั่ง ไม่มุงหมอน ไม่สะอาดมาก และ คำนวณค่าจ้างคนต่าง  
แอสเคอร์ ห้องส่ง พืชจ. พืชท. หมายเลข ๐๐๓๒.๐๐๗ / ๒๒๖๒ เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

ข้อมูลของผู้เสนอแนะ

ชื่อ น.ส. จงลิ้มลา นามสกุล รัตนวิชัย อายุ -

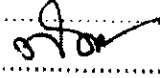
ที่อยู่ -

หมายเลขโทรศัพท์ .....

- ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ
- ไม่ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ

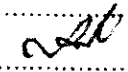
ผลการพิจารณาของ QMR

๑. เจริญในวงออสมเมทพวงเปิดจีแอล กรณีนี้นำไปใช้ โต๊ะถาวร
  ๒. ทอสมเมทพวงเปิดไปอยู่ ๕ ชั้น ห้องท.
- ( ส่งมอบน้ำดื่ม และ ทอสมเมทพวงเปิด ให้แก่เจ้าหน้าที่ )

ลงชื่อ  วันที่ ๒ พ.ย. ๖๔

ผลการพิจารณาของผู้ค้ำจุนรายการ

น.ส. จงลิ้มลา

ลงชื่อ  วันที่ ๒ พ.ย. ๖๔

ทะเบียนควบคุมค่าของเงิน

เลขที่	ปี พ.ศ.	วันที่	เรื่องที่ยื่น	ผลการพิจารณา		เลขที่	เลขที่	สถานที่	แจ้งผลกลับ		วันที่
				ดำเนินการ	ไม่ดำเนินการ				แจ้ง	ไม่แจ้ง	
95	1/65	2/11/64	ญาติผู้ป่วยร้องเรียนนักกายภาพบำบัด	✓		CAR	PAR	กายภาพ	✓		4 พ.ย 64



ที่ พจ ๐๐๓๒.๒๐๔/๕

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน  
๑ ซอย ๔ ถ.ชมภูระเวช อ.ตะพานหิน  
จ.พิจิตร ๖๖๑๑๐

พศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง การปรับปรุงบริการนักรักษาภาพบำบัด

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด พิจิตร ที่ พจ. ๐๐๓๒.๐๐๗/๑๑๒๖๒ ลงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร แจ้งให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหินทราบว่าได้รับคำร้องเรียนจาก [REDACTED] ผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของนักรักษาภาพบำบัด เรื่องไม่ได้ให้บริการสอนญาติป้อนอาหารและกล่าวหาว่าชี้หน้าตำ และขอให้โรงพยาบาลแก้ไขปรับปรุง ความลยเอียดตามแจ้งแล้วนั้น

โรงพยาบาลฯ ได้ดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไข ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่ระบุในคำร้องเรียน คือ [REDACTED] นักกิจกรรมบำบัด

๑. กรณีไม่ได้ให้บริการสอนผู้ป่วยและญาติตามหน้าที่ในขณะนอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล ฯ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ได้รับแจ้งให้เข้าฝึกการกลืนให้ผู้ป่วยที่เป็นโรคหลอดเลือดสมองและได้เข้าไปดูแลครั้งแรก แนะนำให้ญาติเตรียมอุปกรณ์ ผู้ป่วยยังใส่ท่ออาหารทางจมูกทำให้ไม่สามารถกลืนได้ วางแผนเข้าสอนหลังถอดท่ออาหารแล้ว แต่เนื่องจากปฏิบัติงานคนเดียว จึงไม่ได้จับบันทึก ภายหลังสืบทอดต่อว่าผู้ป่วยพร้อมสำหรับการฝึกหรือไม่

#### การแก้ไข

ได้แจ้งให้จัดทำบันทึกการวางแผนการรักษาผู้ป่วยทุกราย เสนอให้หัวหน้ารับทราบ เพื่อให้สามารถควบคุมกำกับให้ดำเนินการตามแผน

๒. การกล่าวหาว่าญาติผู้ป่วยชี้หน้าตำ เนื่องจากเมื่อผู้ถูกร้องเรียนรับทราบว่าญาติผู้ป่วยไม่พอใจ และแจ้งผู้บริหารของโรงพยาบาลฯทราบ จึงได้เข้าเยี่ยมผู้ป่วยเพื่อฝึกกลืนและขอโทษผู้ป่วยและญาติในขณะนั้นญาติผู้ป่วยได้ต่อว่า ซึ่งผู้ถูกร้องเรียนยอมรับและไม่ได้เถียง ภายหลังได้มาพูดคุยกับพยาบาลเพื่อปรับทุกข์กับเพื่อนว่า ตั้งแต่รับราชการมาไม่เคยถูกญาติผู้ป่วยต่อว่าและเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ได้มีเจตนาตำหนิญาติผู้ป่วยแต่อย่างใด

# ใบตอบรับในประเทศ/ADVICE of receipt

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง □  
หน้าข้อความที่ต้องการ

Please tick in the appropriate box

รับรอง/Certified

ลงทะเบียน/Registered

ฝากเงิน/Money order

รับประกัน/Insured

ฝากไปรษณีย์/Parcel  ฝากไปรษณีย์/Registered

ชื่อและที่อยู่ของภาคกร/Sender's address

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

๓ ซอย ๕ ถนนชมชื่นระยอง อำเภอศรีพินิจ

จังหวัดพิจิตร ๖๕๑๑๐

รหัสไปรษณีย์/Postcode

กรุณากรอกชื่อที่อยู่ของผู้ฝากส่งในช่อง ด้านหน้า และกรอกชื่อที่อยู่ของผู้รับและอื่นๆ ในช่อง ด้านหลัง  
Please complete sender's address at the front and addressee's address included other information at the back.

**ชื่อและที่อยู่ของผู้รับ/Addressee**

ชื่อ/Name: นายแพทย์ สาธารณสุข อังศิริตร

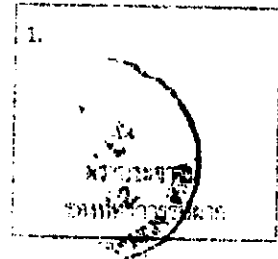
ที่อยู่/Address: ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท

๑ มิถุนายน ๑ มิถุนายน

รหัสไปรษณีย์/Postcode: 66000

ฝากส่ง ณ ที่ทำการไปรษณีย์/At post office

เมื่อวันที่/Date: ๗ / ๑๔ / ๖๔



**ช่องนี้สำหรับเจ้าหน้าที่**

เลขที่ของบัตร  
ที่ส่งไปรษณีย์

๗๗๑๑

**คำตอบรับของผู้รับ/Acknowledge**

ไม่ได้รับทราบที่รับใช้/รับ  
ไม่ได้รับทราบ/Received

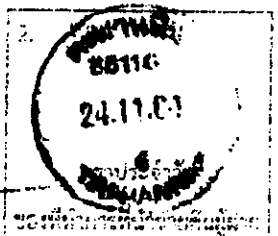
เมื่อวันที่/Date: ๒๒ / ๑๑ / ๖๔

ลงชื่อผู้รับ/Signature of addressee/Authorized person

ชื่อผู้รับทราบ/Name of person who received

มีสัมพันธ์กับผู้รับ/Relation with addressee

ลงชื่อเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์/Signature of postman



ด่วนที่สุด

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๗/๑๑๒๒๒



เลขที่	4104
วันที่	2 มี.ค. 2564
ปี	13 ๖๐๕

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร  
ถนนคลองตะเอน พจ ๖๖๐๐๐

๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอให้ปรับปรุงการบริการของนักรักษาภาพบำบัด

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

จำนวน ๑ ชุด

๒.สำเนาข้อความทางไลน์

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ได้รับเรื่องร้องเรียนของ [redacted] จากเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของนักรักษาภาพบำบัดประจำโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน เนื่องจากไม่ได้รับการดูแลผู้ป่วย และการสอนญาติในการป้อนอาหาร และยังกล่าวหาว่าญาติไปชี้หน้าคำ รายนชเยี่ยคตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ขอให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน พิจารณาคำเนิการแก้ไขปรับปรุงตามอำนาจหน้าที่ส่วนพฤติกรรมกรให้บริการ และการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ทราบ ภายในวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณาคำเนิการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

นางสาว...  
ผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร  
ปฏิบัติราชการแทนนางสาว...  
ปฏิบัติราชการแทนนางสาว...

(ชื่อ/นามสกุล)

๒ มี.ค. ๖๔

กลุ่มงานพัฒนาคูณภาพและรูปแบบบริการ

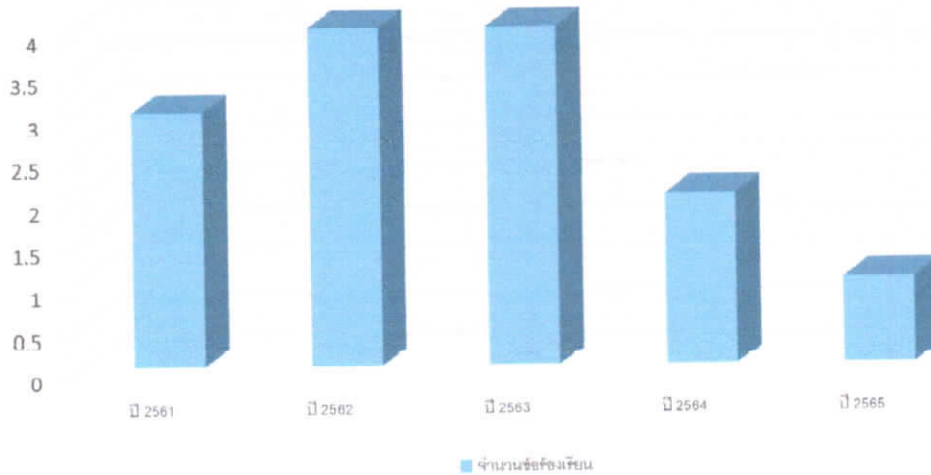
โทรศัพท์ ๐ ๕๖๔๔ ๐๓๕๔ ต่อ ๓๓๓-๓๓๔

โทรสาร ๐ ๕๖๔๔ ๐๓๕๓

- 2 มี.ค. ๕๖๐4

คำร้องเรียน	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
	3	4	4	2	1

## คำร้องเรียน รพร.ตะพานหิน



ปี 2561			
1	1/61	16 พ.ค. 61	ได้รับแจ้งจากศูนย์รับข้อร้องเรียนกลางเรื่องมาตรฐานการรักษา
2	2/61	25 มิ.ย. 61	ผู้รับบริการไม่พอใจที่ศูนย์ไม่มีน้ำใจช่วยประคอง
3	3/61	06 มิ.ย. 61	ให้ปรับปรุงบริการทางการแพทย์ที่แพทย์พูดไม่ดี
ปี 2562			
1	1/62	30 มี.ค. 62	ร้องเรียนผ่าน M-box เรารักโรงพยาบาล รพร.ตะพานหิน รพ.เรียกเก็บค่าฉีดพิษสุนัขบ้า
2	2/62	03 มิ.ย. 62	ไม่พอใจเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ขาดความสนใจ ขณะฉีดตัว ผู้ป่วยเด็กมีไข้
3	3/62	03 มิ.ย. 62	กรณีมาขอรับ Oxygen ในวันหยุดราชการและเจ้าหน้าที่พูดไม่ดี ขอให้ปรับปรุง
4	4/62	01 ธ.ค. 62	ร้องเรียนเรื่องการจองห้องพิเศษผ่าน Web tphcp.go.th
ปี 2563			
1	1/63	17 ม.พ. 63	ไม่พอใจที่พยาบาลแจ้งเรื่องไม่ควรนำเด็กเล็กมาโรงพยาบาล
2	2/63	07 ก.พ. 63	ไม่พอใจเจ้าการรักษาของแพทย์ทำให้มีอาการหนัก ต้อง Refer
3	3/63	25 ก.พ. 63	ตอบข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินที่ออกไปรับผู้ป่วยที่บ้านใช้คำพูดไม่เหมาะสม
4	4/63	15 ก.ย. 63	ตอบข้อร้องเรียนไม่พอใจพยาบาล ตึก1 แสดงปฏิกริยาไม่พอใจและพูดไม่ดี
ปี 2564			
1	1/64	24 ธ.ค. 63	ให้ปรับปรุงการสื่อสารของทันตแพทย์
2	2/64	25 ก.พ. 64	ร้องเรียนทันตแพทย์ใช้วาจาและพฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม
ปี 2565			
1	1/65	21 พ.ย. 64	ญาติผู้ป่วยร้องเรียนนักร่างกายภาพบำบัด



## สรุปผลข้อเสนอแนะแบบท้าย

ตัว 13 จุด ( ตุลาคม - กันยายน )

	ปี 60	ปี 61	ปี 62	ปี 63	ปี 64	ปี 65(ค.ค-ค.ค.65)
จำนวนที่ตอบแบบสอบถาม	279	212	196	148	79	52
<b>รายการ</b>	<b>รวม</b>	<b>รวม</b>	<b>รวม</b>	<b>รวม</b>	<b>รวม</b>	<b>รวม</b>
<b>1. ความสะอาดของสถานที่</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>
1.1 ห้องน้ำ	2	1	1	1	2	1
1.2 สถานที่โดยรวม	1	2	0	1	3	1
1.3 อื่น ๆ	0	0	0	0	1	1
1.4 ห้องน้ำตึกสุติกรรม			2	0	0	0
1.5 ห้องน้ำตึก 2			2		0	0
<b>2. พฤติกรรมบริการ</b>						
2.1 ไม่ระบุแผนก หรือบุคคล	6	1	2	2	1	0
2.2 แพทย์	11	10	8	5	1	1
2.3 เภสัชฯ	1	0	0	1	0	0
2.4 ทันตสาธารณสุข	0	4	3	1	0	0
2.5 พยาบาล	10	5	6	4	2	1
2.6 ผู้ป่วยนอก	3	0	2	3	1	3
2.7 ห้องบัตร	0	0	0	0	0	0
2.8 ศูนย์บริการ	0	0	2	0	2	0
2.9 พนักงานต้อนรับ	1	1	1	0	0	0
2.10 ER	3	3	5	5	4	6
2.11 ตึก 1	6	1	3	5	2	0
2.12 ตึก 2	1	0	8	0	0	0
2.13 ตึก 3	1	0	0	0	0	0
2.14 ตึก 4	2	0	0	0	0	0
2.15 ICU	0	0	0	0	0	0
2.16 สุติกรรม	0	1	0	0	0	0
2.17 ผู้ช่วยเหลือคนไข้	5	1	2	1	1	0
2.18 OR	0	0	0	0	0	0
2.19 วิสัญญี	0	0	0	0	0	0
2.20 งานให้คำปรึกษา	0	1	0	0	0	0
2.21 งานสนับสนุนบริการ	0	0	0	0	0	0
2.22 งานประกันสุขภาพ	0	0	0	0	0	1
2.23 เวชกรรมฯ	0	0	0	0	0	0
2.24 สุขศึกษาฯ	0	0	0	0	0	0
2.25 ฝ่ายชั้นสุตระฯ	1	0	0	0	0	1
2.26 เอกซเรย์	0	0	1	0	0	1
2.27 งานรักษาความปลอดภัย	0	2	0	0	0	0

## สรุปผลข้อเสนอแนะแบบท้าย

ตัว 13 จุด ( ตุลาคม - กันยายน )

	ปี 60	ปี 61	ปี 62	ปี 63	ปี 64	ปี 65(พ.ศ.-ศ.ศ.65)
จำนวนที่ตอบแบบสอบถาม	279	212	196	148	79	52
<b>รายการ</b>	<b>รวม</b>	<b>รวม</b>	<b>รวม</b>	<b>รวม</b>	<b>รวม</b>	<b>รวม</b>
2.28 พชร.	0	0	0	0	1	0
2.29 การเงิน	0	0	0	1	0	0
2.30 งานบริการอาหาร	1	0	0	0	0	0
2.31 หน่วยอาคาร	0	0	0	0	0	0
2.32 ร้านค้าสวัสดิการ	1	0	0	0	0	0
2.33 เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด	0	2	1	0	4	1
2.34 ฝ่ายแผนงานและประเมินผล	0	0	0	0	0	0
2.35 งานกายภาพ	0	1	0	0	1	0
2.36 งานแพทย์แผนไทย	0	0	0	0	0	0
2.37 ห้องสมุด	0	0	0	0	0	0
2.38 สวนสนาม	0	0	0	0	0	0
<b>รวมข้อเสนอแนะพฤติกรรมบริการ</b>	<b>53</b>	<b>33</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>15</b>
3. ความล่าช้า	10	17	17	10	8	7
4. การเอาใจใส่	5	6	3	5	3	3
5. ที่จอดรถ	13	8	7	5	2	1
6. อื่น ๆ	30	14	19	25	15	8