



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร ๐ ๕๖๖๒ ๑๓๕๕ ต่อ ๓๓๗

ที่ พจ ๐๐๓๒.๒๐๔/ *Nida*

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๑๒
เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

ตามที่ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ได้ดำเนินจัดเก็บข้อมูลและ
ตอบข้อคำถามตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์(Evidence-Based Integrity & Transparency
Assessment)เพื่อการประเมินความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน นั้น
ศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ ได้ดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาล
สมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม
๒๕๖๖) ตามประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ

- ไม่พบเรื่องร้องเรียน

๒. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

- พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่องดังนี้

๒.๑ ร้องเรียนปิ่นหนังสือ จำนวน ๑ เรื่อง เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติงาน
รังสีวิทยา รอใบนัดครั้งต่อไปในช่วงพักเที่ยง จุดออกหนังสือส่งตัว

๒.๒ พบเรื่องร้องเรียน ผ่านกล่องข้อความ ทางเว็บไซต์ ,www.tphcp.go.th จำนวน ๑ เรื่อง
เรื่องการบริการของพยาบาลตึกผู้ป่วย ๒ เวย์ราย วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ซึ่งผู้รับผิดชอบศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินงาน
ตามแนวทางการดำเนินงานเรื่องรับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารหมายเลข ๑

ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

พบว่า มีการดำเนินงานเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการรับฟัง
ความคิดเห็นผู้รับบริการ

ปัญหาและอุปสรรค

ปัจจุบัน ผู้รับบริการร้องเรียนเป็นทางการลดลง ที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องข้อเสนอแนะให้ปรับปรุง
ผ่านผู้รับฟังความคิดเห็นที่ติดตั้งอยู่ทั่วไปในโรงพยาบาล และมีการสื่อสารทาง Social Media ข้อเสนอแนะที่ให้
ในเรื่องการบริการทางการแพทย์ที่ไม่สะดวกสบาย และผู้ให้ข้อเสนอแนะไม่ระบุชื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารได้
โดยตรงตามระเบียบปฏิบัติได้ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย ๒

/ข้อเสนอแนะ...

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรมอบให้ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ให้ติดตามในช่องทางดังกล่าว พร้อมกับการรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน พิจารณา และนำเสนอในการ ประชุมกรรมการบริหารโรงพยาบาล และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นางสุวัฒนา โฉมศิริ)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ททท

ดงกิตติวาร



(นายกิตติโชติ ตั้งกิตติวาร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน