



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร ๐ ๕๖๖๒ ๑๓๕๕ ต่อ ๓๓๗

ที่ พจ ๐๐๓๒.๒๐๔/วิญษ

วันที่ ๗/ กันยายน ๒๕๖๖

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

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

ตามที่ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ได้ดำเนินจัดเก็บข้อมูลและ
ตอบข้อคำถามตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์(Evidence-Based Integrity & Transparency
Assessment)เพื่อการประเมินความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน นั้น
ศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ ได้ดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาล
สมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑
สิงหาคม ๒๕๖๖) ตามประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ

- ไม่พบเรื่องร้องเรียน

๒. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

- พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่องดังนี้

๒.๑ พบเรื่องร้องเรียน ผ่านทางไลน์ รพร.ตะพานหิน เมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๖ เกี่ยวกับการ
บริการ ผู้ป่วยไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ว่าไม่วัดความดันให้

๒.๒ พบเรื่องร้องเรียน ผ่านทางไลน์ รพร.ตะพานหิน เมื่อวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๖ เกี่ยวกับการ
บริการ ผู้ป่วยแจ้งว่าแพทย์จ่ายอุปกรณ์ support เข่า เจ้าหน้าที่แจ้งว่าเป็นรายการที่เบิกไม่ได้ผู้ป่วยต้อง
จ่ายเอง ผู้ป่วยไม่มีเงินชำระ จึงกลับบ้านไม่ได้มารับยาและอุปกรณ์สำหรับรักษาอาการปวดเข่า

ซึ่งผู้รับผิดชอบศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินงาน
ตามแนวทางการดำเนินงานเรื่องรับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารหมายเลข ๑

ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

พบว่า มีการดำเนินงานเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการรับฟัง
ความคิดเห็นผู้รับบริการ

ปัญหาและอุปสรรค

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

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรมอบให้ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ติดตามในช่องทางดังกล่าว พร้อมกับการรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน พิจารณา และนำเสนอในการ ประชุมกรรมการบริหารโรงพยาบาล และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุงต่อไป


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์หน่วยงาน



(นางสุวัฒนา โฉมศิริ)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

๑๓/๕๕๓



(นายกิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน