



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร ๐ ๕๖๖๒ ๑๓๕๕ ต่อ ๓๓๗  
ที่ พจ ๐๐๓๒.๒๐๔/ ลิงฟว วันที่ ๓ 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

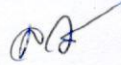
ปัจจุบัน ผู้รับบริการร้องเรียนเป็นทางการลดลง ที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องข้อเสนอแนะให้ปรับปรุง  
ผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นที่ติดตั้งอยู่ทั่วไปในโรงพยาบาล และมีการสื่อสารทาง Social Media ข้อเสนอแนะที่ให้  
ในเรื่องการบริการทางการแพทย์ที่ไม่สะดวกสบาย และผู้ให้ข้อเสนอแนะไม่ระบุชื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารได้  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



**ข้อเสนอแนะ**

เห็นควรมอบให้ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ติดตามในช่องทางดังกล่าว พร้อมกับการรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน พิจารณา และนำเสนอในการ ประชุมกรรมการบริหารโรงพยาบาล และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

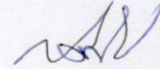
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์หน่วยงาน



(นางสุวัฒนา โฉมศิริ)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

งท/๔๓



(นายกิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

ทะเบียนควบคุมคำร้องเรียน ปี 2566

เลขที่	ปี พ.ศ.	วันที่	เรื่องร้องเรียน	ผลการพิจารณา		เลขที่ CAR	เลขที่ PAR	หน่วยงาน	แจ้งผลกลับ		วันที่ แจ้งเสร็จ
				ดำเนินการ	ไม่เห็นด้วย				แจ้ง	ไม่แจ้ง	
97	1/66	2 ก.พ.66	ร้องเรียนผ่านกล่องข้อความ web-site , www.tphcp.go.th เรื่องการบริการของพยาบาลตึกผู้ป่วย 2 เวรภัย วันที่ 6 ก.พ.66	✓				ตึก 2	✓		ตอบทาง mail
98	2/66	3 ต.ค. 66	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจพยาบาลตึกผู้ป่วย 2 เรื่องความตื่น	✓				OPD	✓		ตอบ 9/8/66
99	3/66	4 ต.ค. 66	ผู้ป่วยแจ้งว่าแพทย์จ่ายอุปกรณ์ support เข่า จนท.แจ้งว่าเป็นรายการที่เบิกไม่ได้ผู้ป่วยต้องจ่ายเอง ผู้ป่วยไม่มีเงินชำระ จึงกลับไปงานไม่ได้รับยาและอุปกรณ์สำหรับรักษาอาการปวดเข่า	✓				OPD	✓		ตอบ 4/8/66



## ข้อเสนอแนะจากตู้ 13 จุด

วันที่ 1 ตุลาคม 2565 - 31 สิงหาคม 2565

	เรื่อง	หน่วยงาน
1.	ปรับปรุงเรื่องเวลาสักนิดนึง อยากให้ทำงานกันไวกว่านี้ค่ะ (ด้านหน้า 3 วันที่ 10 ต.ค. 65)	CRM
2.	ที่ปัสสาวะชาย ชำรุด (ด้านหน้า-หลัง 6 วันที่ 11 ต.ค. 65)	กทบ.
3.	ห้อง 18 เป็นผู้ป่วยห้องนี้ วันนี้มีผู้ป่วยใช้บริการร่วมกับผู้ป่วยโรคเรื้อรังเยอะมาก (ส่งสารคนป่วยใหม่ค่ะ) นั่งรอเข้าพบหมอค่ะ อยากให้จัดอยู่ในส่วนที่มีติดกว่านี้ (ด้านหลัง 7 วันที่ 5 ต.ค. 65)	ให้คำปรึกษา
4.	สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ (ด้านหลัง 2 วันที่ 16 พ.ย. 65)	ธุรการ
5.	ควรมีพัดลมตรงหน้าลูกเงินอีก ตรงที่ญาตินั่งรอเพิ่มอีก ทั้งร้อนทั้งยุ่งกั๊ด (ด้านหลัง 5)	ER
6.	ตรงที่ญาตินั่งรอที่ถูกเงิน ควรอย่างยิ่งที่จะติดพัดลมตรงญาตินั่งรออย่างด่วนๆ เพราะยุ่งกั๊ดมากถึงมากที่สุด (ด้านหลัง 2)	ER
7.	อาหารไม่เหมาะสมกับผู้ป่วย (ด้านหลัง 3 วันที่ 15 ม.ค. 66)	โภชนาการ
8.	เก้าอี้ที่คนไข้มานั่งรอ ชำรุดเป็นบางตัว ควรซ่อมแซมให้ดี (ด้านหลัง 1 วันที่ 14 มี.ค. 66)	OPD
9.	บริการต้องไวกว่านี้ รวดเร็วทันใจ ต้องกระชับไม่ต้องรอ (ด้านหลัง 10 วันที่ 7 พ.ค. 66)	CRM
10.	ที่จอดรถ (ด้านหลัง 14 วันที่ 5 พ.ค. 66)	ธุรการ
11.	การดูแลคนไข้เข้าไปหน่อย ต้องบริการให้เร็วกว่านี้ ไม่ใช่ให้มานั่งรอ ใส่ใจคนไข้มากกว่านี้ ขอขอบคุณค่ะ (ด้านหลัง 2 วันที่ 12 มิ.ย. 66)	CRM
12.	บริการคนไข้ให้ไวหน่อยได้ไหม อย่างอื่นดี แต่บริการช้าไป (ด้านหลัง 8 วันที่ 6 มิ.ย. 66)	CRM
13.	สร้างห้องพิเศษเพิ่ม (ด้านหลัง 6 วันที่ 16 มิ.ย. 66)	กลุ่มการ
14.	ช่องจ่ายเงินไม่ค่อยได้ยินเลย มีแต่เสียงพัดลมกลบหมด ไม่รู้ว่าเค้าพูดอะไรเลย เสียงดังแทรกกันไปหมดในตึก ไม่รู้ที่ไหน ให้ไปไหน ไม่รู้เรื่อง แก้ไขด้วยนะค่ะ (ด้านหลัง 7 วันที่ 29 มิ.ย. 66)	การเงิน
15.	ขอแพทย์ให้มากกว่านี้ คนป่วยเบาหวานเยอะ อยากให้เร็วและกระชับเวลาให้เร็วกว่านี้ รอนานมาก (ด้านหลัง 1)	แพทย์
16.	ขอหมอตตรวจเบาหวานเยอะกว่านี้ คนตรวจเยอะ รอนาน ส่งสารคนแก่ค่ะ ขอความเห็นใจนะค่ะ ขอขอบคุณค่ะ (ด้านหลัง 2)	แพทย์
17.	ที่เขวนน้ำเกลือในห้องน้ำไม่มี เขวนน้ำเกลือไม่ได้ เวลามาให้ยาเข้าห้องน้ำหาที่เขวนไม่ได้ ลำบากจัง (ด้านหลัง 4 วันที่ 3 ส.ค. 66)	กทบ.
18.	ห้องน้ำไม่มีที่เขวนน้ำเกลือ ทำที่เขวนน้ำเกลือให้หน่อยค่ะ (ด้านหลัง 5)	กทบ.
19.	โต๊ะนั่งรอเยอะกว่านี้หน่อย (ด้านหลัง 1 วันที่ 27 ส.ค. 66)	กทบ.
20.	เพิ่มเตียง แอร์ ต้องการแอร์ (ด้านหลัง 6 วันที่ 9 ส.ค. 66)	กลุ่มการ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน.....โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน.....

วัน/เดือน/ปี..... ๗ กันยายน ๒๕๖๖.....

หัวข้อ.....รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒  
เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

รายละเอียด รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒  
เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

Link ภายนอก <http://www.tphcp.go.th>

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

สุวัฒนา โฉมศิริ

กิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร

(นางสุวัฒนา โฉมศิริ)

(นายกิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

วันที่ ๗ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖

วันที่ ๗ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ณัฐพงศ์ เครือเทศ

(นายณัฐพงศ์ เครือเทศ)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน

วันที่ ๗ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖