



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร ๐ ๕๖๖๒ ๑๓๕๕ ต่อ ๓๓๗

ที่ พจ ๐๐๓๓.๒๐๔/ ๗๐๕ วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

ตามที่ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ได้ดำเนินจัดเก็บข้อมูลและตอบ
ข้อคำถามตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์(Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment)
เพื่อการประเมินความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน นั้น
ศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ ได้ดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชตะพานหิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)
ตามประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

- ไม่พบเรื่องร้องเรียน

๒ .เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

- พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๑ พบเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง เมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖ เกี่ยวกับเรื่องบริการผู้ป่วย

ไม่พึงพอใจพยาบาลโต๊ะคัดกรองที่ ๒ ต่อว่าเรื่องผัดน้ำด้วยน้ำเสียงและวาจาไม่ดี

ซึ่งผู้รับผิดชอบศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินงาน

ตามแนวทางการดำเนินงานเรื่องรับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารหมายเลข ๑

ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน

พบว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการรับฟังความ
คิดเห็นผู้รับบริการ

ปัญหาและอุปสรรค

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

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรมอบให้ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ให้ติดตามในช่องทางดังกล่าว พร้อมกับการรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน พิจารณา และนำเสนอในการประชุมกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นางสุวัฒนา โคมศิริ)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป



(นายกิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

ทะเบียนควบคุมค่าร้องเรียน ปี 2567

เลขที่	ปี พ.ศ.	วันที่	เรื่องร้องเรียน	ผลการพิจารณา		เลขที่ CAR	เลขที่ PAR	หน่วยงาน	แจ้งผลกลับ		วันที่ แล้วเสร็จ
				ดำเนินการ	ไม่เห็นด้วย				แจ้ง	ไม่แจ้ง	
100	1/67	26 ธ.ค. 66	ไม่พึงพอใจพยาบาลคัดกรองโรคที่ 2 ระบุว่าเรื่องมีต้นตอด้วยน้ำเสียงและวาจาที่ไม่ดี	✓				OPD	✓		



ที่ พจ ๐๐๓๒.๒๐๔/ ๕๓๓๒

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน
๑ ซอย ๙ ถ.ชมภูระเวช อ.ตะพานหิน
จ.พิจิตร ๖๖๑๑๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ตอบข้อร้องเรียน

เรียน คุณเชียว ดีใจงาม

ตามที่ท่านได้เข้าแจ้งร้องเรียนการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช
ตะพานหิน โดยแจ้งว่าวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖ ได้มาตรวจรักษาเบาหวาน ซึ่งตนเองมาผิมนัดเนื่องจาก
มีความจำเป็นอยู่กับบุตรที่ต่างจังหวัด พยาบาลโตะคัดกรอง ๒ ต่อว่าตนเองเรื่องผิมนัดด้วยน้ำเสียงและ
วาจาที่ไม่ดี ประสงค์ให้โรงพยาบาล ฯ แก้ไขไม่ให้มีเหตุการณ์เช่นนี้อีก

โรงพยาบาลฯ ได้พิจารณาพบว่ามีเหตุการณ์ความไม่เข้าใจกันเกิดขึ้น และทำให้ท่านไม่ได้
รับบริการที่ดี โรงพยาบาลฯต้องขออภัยเป็นอย่างสูงต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยได้แจ้งผู้เกี่ยวข้องแก้ไข
ปรับปรุงการให้บริการ โรงพยาบาลฯขอยืนยันว่า โรงพยาบาลฯ มีจุดมุ่งหมายจะสร้างบริการที่ดี เพื่อ
สร้างความประทับใจ และไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายกิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

ศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ

โทร ๐ ๕๖๖๒ ๑๓๕๕ ต่อ ๓๓๔

โทรสาร ๐ ๕๖๖๒ ๑๑๕๔

ร่าง.....	วันที่.....
พิมพ์.....	22 ธ. ๖๖
ตรวจ.....	
ทนาย.....	



ที่ พจ ๐๐๓๒.๒๐๔ /๖๙๕

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน
๑ ซอย ๙ ถนนชมภูริระเวช อ.ตะพานหิน
จ.พิจิตร ๖๖๑๑๐

ก) มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ติดตามความคิดเห็นต่อข้อร้องเรียน

เรียน คุณเชียว ดีใจงาม

อ้างถึง หนังสือ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ที่ พจ ๐๐๓๒.๒๐๔/๕๓๓๒
ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖ สิ่งที่มาด้วย ไปรษณียบัตร จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน การให้บริการของ
พยาบาลโต๊ะคัดกรอง ๒ ต่อว่าเรื่องผิวน้ำด้วยน้ำเสียงและวาจาที่ไม่ดี และโรงพยาบาลได้เรียนแจ้ง
การแก้ไขปรับปรุงให้ท่านทราบ ตามหนังสือที่อ้างถึงแล้วนั้น

โรงพยาบาล ฯ ขอติดตามความคิดเห็นจากท่านว่าได้รับทราบและพอใจกับการแก้ไข
ของโรงพยาบาลฯหรือไม่ ขอได้โปรดแจ้งความคิดเห็นตามไปรษณียบัตรและส่งกลับคืนให้โรงพยาบาลด้วย
จะเป็นพระคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุธน ชินวุฒิ)

นายแพทย์เชียวชาญ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

ศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ

โทร ๐๕๖-๖๒๑๓๕๕ ต่อ ๓๓๔

โทรสาร ๐๕๖-๖๒๑๑๕๔

วันที่
ชื่อ
ตำแหน่ง
.....
.....

แบบบันทึกคำร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

วันที่ 19 มีนาคม 2568

ข้อเสนอนี้ หรือ สิ่งที่ท่านต้องการให้โรงพยาบาลแก้ไขปรับปรุง

ผู้ป่วย HN 210453 แพทย์คือ หมอรุ่งเรือง นัตถะทองแดง ว่า 'ฉันมีโรคโลหิต
เบาหวาน มีน้ำตาลสูงเกินไปผิดปกติ ก็มาฝากหมอนัดนัด พยาบาลให้ฉีดอินซูลิน 2
ทุกคืน ต่อมา ผู้ป่วย จะนอนไม่หลับ หัวใจเต้นเร็วผิดปกติ ที่ไม่ถูกต้อง
(จากแพทย์ให้คำแนะนำจะสอนกิน)

ข้อมูลของผู้เสนอแนะ

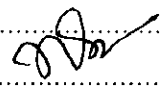
ชื่อ นายเชษฐา นามสกุล สว่างใจ อายุ 78 ปี
ที่อยู่ 79 ม.4 ต.ไผ่หลวง อ.ตะพานหิน จ.พิจิตร

หมายเลขโทรศัพท์ 096 114 3105

- ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ
- ไม่ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ

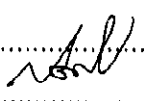
ผลการพิจารณาของ QMR

1. แจ้งหัวหน้าทีมผู้ดูแล ทราบข้อเท็จจริง
2. ใ้ทีมผู้ดูแล รวบรวม ผู้ป่วยแล้ว ผู้รับพลาสมา
3. เพิ่มหมอนกั๊ว ผู้ป่วยแล้ว ๑๖ ลิตรอนอก

ลงชื่อ  วันที่ 19 มีค 68

ผลการพิจารณาของผู้อำนวยการ

ดำเนินการ

ลงชื่อ  วันที่ 19 มีค 68

HN : 00021045 ชื่อ : นายเจียว ดีใจงาม

ประวัติผู้ป่วย

PE text : คัดนัด ตั้งแต่ 7/6/66 >> พบขนาด ๗๓ วาตุรกรรม

** ผู้ป่วย ซ้ำยาทานเอง + รับ รพ.ศ. โคสบ้าน **
 Male 78 years
 T2DM HT DLP
 DTX 157

Plan
 Same dose Met
 Add Manidipine
 Advice ทั้งหมด เรื่อง ใกล้เคียงกับพยามาล แนนปลา พบ ผู้อำนวยการ +
 ไม่ควรลงใน medication record

F/U 14 weeks DN Clinic
 LAB DM

ตามการนัดหมาย

วันที่นัด : 27 มีนาคม 2024

เวลา : 06:30 - 07:30 น.

คลินิก : เบาหวาน

เหตุที่นัด : รักษาต่อเนื่อง

หมายเหตุ : รับยา DM

- ส่วนแขนขา การออกกำลังกาย การปฏิบัติกิจวัตรที่เหมาะสมกับโรค ผิดปกติพบแพทย์
 การใส่ยา การมาตรวจตามนัด การป้องกันภาวะแทรกซ้อน การรับปรึกษาอาหาร
 อื่นๆ -

หมายเหตุ
 > รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น
 ตรวจแล้ว

1,265.00 บาท

ผู้ตรวจรักษา

(อภิวิวัฒน์ อุ่นบาง, นพ.)

HN : 008210453

ใบตรวจรักษาผู้ป่วยนอก (OPD) รพ.ระพพานหิน

(วันที่ส่งพิมพ์: 22/12/2023 11:21:09)

วันที่ 19 ธันวาคม 2023 เวลา 07:37:46

ชื่อ : นายเขียว ดีใจงาม

อายุ 78 ปี 2 เดือน 18 วัน เลขประจำตัว : 3-6604-00504-20-0

โรคประจำตัว : DM HT DLP

สิทธิการรักษา : ผู้มีอายุเกิน 60 ปี บริบูรณ์

เลขที่สิทธิ : N776610066412

สถานพยาบาลหลัก : รพ.ระพพานหิน

ที่อยู่ : 79 ม.4 ต.ไม้หล่น อ.ระพพานหิน จ.พิจิตร โทร. 089-4366318

ประวัติการแพ้ยา : -

ข้อมูลชีพจรวัดหัวใจ (ทงบนเทร็กประวัติ : อังกร บุญปวง.ม.จ.)
ความแรงคลื่น : ปกติ สภาพผู้ป่วย : ดีมาก การแพ้ยา : ปฏิเสธการแพ้
T. 36.0 C. P. 86 /min. RR. 18 /min. BP. 177 / 103 mmHg
นน. 73.0 กก. สูง 170.0 ซม. BMI: 25.26 FBS: mg/dL.

รอบเลือด 0

อาการสำคัญ / ประวัติการเจ็บป่วยปัจจุบัน / ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต

CC : +เจาะ DTX ก่อนพบแพทย์ OPD ไม่ได้อาหาร

เป็นมาแล้ว : 0:วัน

HPI : ++ผู้ป่วย DM HT DLP ซ้ำอาาบริพระพพานหลง ซอริยาตอ

บริพระพพานอาไม่สำเสมอ

PMH : ปฏิเสธมาค้ด สุนพหรี สัมสุรบางค้ด ไม่มีแมด

เบนยา บริพระพพานยาตามแพทย์สั่ง งคหน้า ออาหารมาตรวจตามนัด (

ญาติค้อว่าพอาบาลเรอองเออ) /สัฎฐรรณ จันทรปรางมาศ RN

summary:

ส่วนเบสิคอรรเทอวอวอ

▶ น้จก้กัค DTX ซ้ (เรอ) DT. O/S O. IMMUNIZ

กอรรคางซ่างกวม

การวินิจฉัย
E119 : NIDM Without complications (PDx)
E785 : Hyperlipidaemia, unspecified (2)
I10 : Essential (primary) hypertension (2)

รายการตรวจทางห้องปฏิบัติการ

CHEMISTRY (รุ้รายงานผล : สกานอ เนคเรอ,นาง)
DTX = 157 mg/dl

รายการสั่งยา

1.LOSARTAN(COZAAR)* 50 mg. # 200

12pt (1 เมค * 2 PC ซ้า เมิน)

2.METFORMIN 500 MG # 400

22pt (2 เมค * 2 PC)

3.(ZYRTEC)*CETIRIZINE 10 MG # 100

11pt ซ (1 เมคODซ้า)

4.DI*ATENOLOL 50 mg. # 100

11pt ซ (1 เมคODซ้า)

5.MANIDIPINE 20 mg. # 100

11pt ซ (1 เมคODซ้า)

6.CALCIUM CARBONATE 600 MG # 200

12pt (1 เมค * 2 PC ซ้า เมิน)

7.SIMVASTATIN 20 MG # 100

11ht (1 เมค HS) บริพระพพาน ค้ดระละ 1 เมค

มีค้อในแผ่นค้อหน้าท้ 2

ผู้ตรวจรักษา
(กุ้วิจัน สุนบาง,นพ.)

ข้อเสนอแนะจากตู้ 13 จุด

วันที่ 1 ตุลาคม 2566 - 15 มี.ค.2567

	เรื่อง	หน่วยงาน
1.	ไม่ให้พระภิกษุสงฆ์ไปนั่งข้างใน ควรมีที่นั่งสำหรับพระภิกษุสงฆ์ด้านนอก หรือด้านในห้องฉุกเฉิน (ด้านหลัง 7 วันที่ 14 ต.ค. 66)	ER
2.	ควรมีแม่บ้านทำความสะอาดห้องนํ้าอย่างน้อย 3-4 ชม. / ครั้ง ขอขอบคุณค่ะ (ด้านหลัง 4 วันที่ 1 พ.ย. 66)	ทำความสะอาด
3.	ความรวดเร็วในการรกรักษา (ด้านหลัง 8 วันที่ 19 พ.ย.66)	CRM
4.	เก้าอี้ไม่พอให้คนป่วยนั่ง ห้องเอกซเรย์ไม่พอนั่ง (ด้านหลัง 9)	เอกซเรย์
5.	ได้ห้องช้า ไม่อธิบายให้คนรับบริการให้เข้าใจ (ด้านหน้า 15)	OPD
6.	ผู้ป่วยรอรับการรักษานานเกินไป (ด้านหลัง 16 วันที่ 20 พ.ย. 66)	CRM
7.	รอคิวนานมาก คนป่วยรอนานเกินไป ควรปรับปรุง (ด้านหน้า-หลัง 1 วันที่ 2 ธ.ค. 66)	CRM
8.	ห้องทันตกรรมควรมีลำโพง เสียงเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยได้ยิน ซึ่งเปรียบเทียบกับคลินิกฝากครรภ์ข้างๆ เสียงดังฟังชัดจนค่ะ (ด้านหลัง 10 วันที่ 17 ธ.ค. 66)	ทันตกรรม
9.	ยุ่งเยอะมากๆ (ด้านหลัง 3 วันที่ 12 ม.ค. 67)	สุขาภิบาล
10.	ที่จอดรถน้อย (ด้านหลัง 1)	บริหาร
11.	สถานที่จอดรถ (ด้านหลัง 6 วันที่ 26 ม.ค. 67)	บริหาร
12.	รบกวนกำจัดมูลให้ด้วยค่ะ และที่จอดรถ (ด้านหลัง 1 วันที่ 18 ก.พ. 67)	สุขาภิบาล
13.	ที่จอดรถน้อยไปหน่อย (ด้านหลัง 2)	บริหาร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.2561

สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข

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

วัน/เดือน/ปี..... ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗.....

หัวข้อ.....สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน

รายละเอียด.....สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน

Link ภายนอก <http://www.tphcp.go.th>

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

สุวัฒนา โฉมศิริ

กิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร

(นางสุวัฒนา โฉมศิริ)

(นายกิตติโชติ ตั้งกิตติถาวร)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

วันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗

วันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ณัฐพงศ์ เครือเทศ

(นายณัฐพงศ์ เครือเทศ)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน

วันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗