



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร ๐ ๕๖๖๒ ๑๓๕๕ ต่อ ๓๓๗

ที่ พจ ๐๐๓๓.๒๐๔/พิเศษ

วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

ตามที่ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน ได้ดำเนินจัดเก็บข้อมูลและตอบ
ข้อคำถามตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์(Evidence-Based Integrity & Transparency Assessment)
เพื่อการประเมินความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน นั้น
ศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ ได้ดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์เรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชตะพานหิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)
ตามประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

- ไม่พบเรื่องร้องเรียน

๒. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

- พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง

๒.๑ พบเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๘ เกี่ยวกับเรื่องบริการ
ผู้ป่วยโทรศัพท์เข้าเบอร์โรงพยาบาลแจ้งว่าร้องเรียนเรื่องการรักษาด้วยสุนัขกัด ช่วงเที่ยง ไม่พอใจเจ้าหน้าที่ห้อง
ฉุกเฉินไม่สนใจให้การดูแลจึงกลับก่อน

๒.๒ ผู้รับบริการเข้ามาร้องเรียนว่ามารับการรักษาที่ รพ. เมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๘ เวลา
ประมาณ ๑๘.๐๐ น. ให้ข้อมูลที่ขึ้นใน application Connect ข้อความในหัวข้อผู้รับบริการแจ้งถวายที่ สก.
ตะพานหินว่าถูกหมิ่นประมาท

๒.๓ ร้องเรียนการให้บริการของแพทย์ ผ่าน เจอ แจ้ง จบ พิจิตรเมื่อวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๘
ไม่พอใจการบริการของแพทย์ที่ไม่อยากให้ผู้ป่วยเส้นเลือดสมองแตกนอน รพ. เพื่อทำกายภาพ (๓ ก.ค. ๖๘)

ซึ่งผู้รับผิดชอบศูนย์ส่งเสริมคุณภาพ ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินงาน
ตามแนวทางการดำเนินงานเรื่องรับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารหมายเลข ๑

ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน

พบว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามคู่มือการปฏิบัติงาน และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการ

ปัญหาและอุปสรรค

ปัจจุบัน ผู้รับบริการร้องเรียนเป็นทางการลดลง ที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงผ่านผู้รับฟังความคิดเห็นที่ติดตั้งอยู่ทั่วไปในโรงพยาบาล และมีการสื่อสารทาง Social Media ข้อเสนอแนะให้ในเรื่องการบริการทางการแพทย์ที่ไม่สะดวกสบาย และผู้ให้ข้อเสนอแนะไม่ระบุชื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารได้โดยตรงตามระเบียบปฏิบัติได้ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย ๒

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรมอบให้ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ให้ติดตามในช่องทางดังกล่าว พร้อมกับการรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน พิจารณา และนำเสนอในการประชุมกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายอดิษฐ์ ศรีทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(นายกิตติกุล ปิตะวชิรกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทับคล้อ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

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

วัน/เดือน/ปี..... ๘ กันยายน ๒๕๖๘.....

หัวข้อ.....สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รายละเอียด สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

Link ภายนอก <http://www.tphcp.go.th>

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

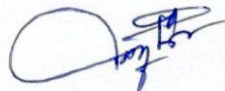
ผู้อนุมัติรับรอง

คณันมพร

(น.ส.คณันมพร ธรรมสุทธิสกุล)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
วันที่ ๘ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๘

(นายกิตติกุล ปิตะวชิรกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน
วันที่ ๘ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายณัฐพงศ์ เครือเทศ)
เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน
วันที่ ๘ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๘