



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 สภ.
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 ที่พบส่วนใหญ่เป็นเรื่องข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงผ่านผู้รับฟังความคิดเห็นที่ตั้งอยู่ทั่วไปในโรงพยาบาล และมีการสื่อสารทาง Social Media ข้อเสนอแนะให้ในเรื่องการบริการทางการแพทย์ที่ไม่สะดวกสบาย และผู้ให้ข้อเสนอแนะไม่ระบุชื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารได้โดยตรงตามระเบียบปฏิบัติได้ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย ๒

ข้อเสนอแนะ

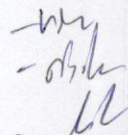
เห็นควรมอบให้ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ให้ติดตามในช่องทางดังกล่าว พร้อมกับการรายงานให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน พิจารณา และนำเสนอในการประชุมกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นายอดิษฐ์ ศรีทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



(นายกิตติกุล ปิตะวชิรกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยทับคล้อ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

ทะเบียนควบคุมคำร้องเรียน ITA ปี 2568

เลขที่	ปี พ.ศ.	วันที่	เรื่องที่ร้องเรียน	ผลการพิจารณา		เลขที่	เลขที่	หน่วยงาน	แจ้งผลกลับ		วันที่ แล้วเสร็จ
				ดำเนินการ	ไม่เห็นด้วย				แจ้ง	ไม่แจ้ง	
102	8/6	12/6/68	ผู้ป่วยโรคหัวใจเข้าเบอร์โรงพยาบาลแจ้งว่าร้องเรียนเรื่องการรักษาด้วยสมุนไพร กิด ช่างเลี้ยง ไม่พอใจเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินไม่สนใจให้การดูแลจึงกลับไปก่อน	✓							
103	9/6	26/6/68	ผู้รับบริการเข้ามาร้องเรียนว่ามารับการรักษาที่ รพ. เมื่อวันที่ 25/6/68 เวลา ประมาณ 18.00 น. ให้ข้อมูลว่าพบข้อมูลพิษใน application Connect ข้อความในหัวข้อของผู้รับบริการแจ้งถวายที่ สก. ตะพานหินว่าถูกหมิ่นประมาท	✓							
104	1/68	9/7/68	ร้องเรียนการให้บริการของแพทย์ ผ่าม เจอ แจ่ม จป พิศิธร ไม่พอใจการ บริการของแพทย์ที่ไม่เอียงให้ผู้ป่วยเส้นเลือดสมองแตกนอน รพ. เพื่อทำ กายภาพ (3 ก.ค.68)	✓					✓		QMR โทร ประสาน พอใจ

แบบบันทึกคำร้องเรียนของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน

วันที่ 12 มิ.ย 2568

ข้อเสนอแนะ หรือ สิ่งที่ท่านต้องการให้โรงพยาบาลแก้ไขปรับปรุง

ฉันมาขอตรวจตัวเข้าเมื่อวัน... แจ้งว่าขอตรวจ...
มาขอตรวจตัว... แจ้งว่าขอตรวจ...
แจ้งว่าขอตรวจตัว... แจ้งว่าขอตรวจ...
แจ้งว่าขอตรวจตัว... แจ้งว่าขอตรวจ...

ข้อมูลของผู้เสนอแนะ

ชื่อ นร. คร. ส. ร. ก. น. นามสกุล... อายุ 55 ปี
ที่อยู่... ตำบล... อำเภอ...

หมายเลขโทรศัพท์ 083-9585125

- ☒ ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ
☒ ไม่ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ

ความคิดเห็น QMR

แจ้งว่าขอตรวจตัว... แจ้งว่าขอตรวจ...

ลงชื่อ... วันที่ 17/6/68

ความคิดเห็นหน่วยงาน

แจ้งว่าขอตรวจตัว... แจ้งว่าขอตรวจ...
แจ้งว่าขอตรวจตัว... แจ้งว่าขอตรวจ...

ลงชื่อ... วันที่ 18/6/68

ผลการพิจารณาของ QMR

แจ้งว่าขอตรวจตัว

ลงชื่อ... วันที่ 23/6/68

ผลการพิจารณาของผู้อำนวยการ

แจ้งว่าขอตรวจตัว... แจ้งว่าขอตรวจ...

ลงชื่อ... วันที่ 26/6/68

ข้อเสนอแนะ หรือ สิ่งที่ท่านต้องการให้โรงพยาบาลแก้ไขปรับปรุง

ข้อมูลของผู้เสนอแนะ

...หมายเลขโทรศัพท์ 0841383136

☒ ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ

☐ ไม่ประสงค์จะให้โรงพยาบาลแจ้งผลการดำเนินการกลับ

ความคิดเห็น QMR

ลงชื่อ.....วันที่.....

ความคิดเห็นหน่วยงาน

ลงชื่อ วันที่ 15 ต.ค. ๕8

ผลการพิจารณาของ QMR

ลงชื่อ..... น. ๑๐๕๔วันที่

ผลการพิจารณาของผู้อำนวยการ

.....
 777 ✓

ลงชื่อ วันที่ 17 กค ๖๕

ข้อเสนอแนะ หรือ สิ่งที่ท่านต้องการให้โรงพยาบาลแก้ไขปรับปรุง

ข้อมูลของผู้เสนอแนะ

..หมายเลขโทรศัพท์

- ความคิดเห็น QMR

ความคิดเห็นหน่วยงาน

- ### ผลการพิจารณาของ QMR

ผลการพิจารณาของผู้อำนวยการ

- ลงชื่อ วันที่ 10ก.ย.