



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร  
โทร. ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘ ต่อ ๑๐๑ โทรสาร ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘

ที่ กพ ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

ด้วยโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล มีคำสั่งที่ ๖๓/๒๕๖๑ เรื่องจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีรายนามในคำสั่งดังกล่าวข้างต้น ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบนั้น

ในการนี้งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ ของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล ขอรายงานผลสรุป เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมกันนี้ และขออนุมัตินำข้อมูลรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

สั่งฯ

(นางสาวรัตนา ตียงกูรวิวัฒน์)  
นักวิชาการเงินและบัญชี

(นายปิยะวัตร คำอุไร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร  
โทร. ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘ ต่อ ๑๐๑ โทรสาร ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘

ที่ กพ ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

ด้วยโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล มีคำสั่งที่ ๖๓/๒๕๖๑ เรื่องจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีรายนามในคำสั่งดังกล่าวข้างต้น ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบนั้น

ในการนี้งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ ของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล ขอรายงานผลสรุป ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมกันนี้ และขออนุมัตินำข้อมูลรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

รังทศฯ

(นางสาวรัตนา ดิยางกูรวิวัฒน์)

นักวิชาการเงินและบัญชี

(นายปิยะวัตร คำอุไร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

ตารางสรุปเรื่องข้อมูลเชิงสถิติเรื่องเรียน โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล ต.นิคมทุ่งโพธิ์ทะเล อ.เมือง จ.กำแพงเพชร  
 ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

ไตรมาส	ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ				รวม	ร้องเรียน			เรื่องเรียน	รวม	รวมทั้งหมด
	ไม่ได้รับ ความ สะดวก ความ สมควร	คุณภาพการ ให้บริการ	พฤติกรรม การ บริการ ของ เจ้าหน้าที่	ไม่ได้รับ บริการตาม สิทธิที่ กำหนด		รวม	ไม่ได้รับ บริการตาม สิทธิที่ กำหนด	ถูกเรียก เก็บเงินไม่ ชอบธรรม			
ไตรมาส ๑	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ไตรมาส ๒	๑	๐	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๒
ไตรมาส ๓	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
ไตรมาส ๔	๐	๐	๔	๐	๔	๐	๐	๐	๐	๐	๔



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร  
โทร. ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘ ต่อ ๑๐๑ โทรสาร ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘

ที่ กพ ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน  
ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment) กลุ่มงานประกันสุขภาพ จึงขออนุมัติ  
นำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
(๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ประกาศในเครือข่ายสารสนเทศของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติต่อไปด้วย

สั่งการ

(นางสาวรัตนา ดิยางกูรวินันท์)  
นักวิชาการเงินและบัญชี

(นายปิยะวัตร คำอุไร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ประจำเดือน ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

ลำดับ	กรณีเรื่องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<p>ความไม่พึงพอใจด้านการรักษาพยาบาลผู้ป่วยมารับบริการวันที่ ๒๗/๗/๖๖ เวลาประมาณ ๑๗.๓๖ น. นอกเวลาราชการรับบริการห้องฉุกเฉินโดยมีอาการเจ็บตาค้องการขอล้างตาหรือรับยาหยอดตาแต่พยาบาลแจ้งว่ามีแต่ยาพาราเซตามายแนะนำให้ไปคลินิก</p>	<p>โรงพยาบาลได้มีการชี้แจงแนวทางการรักษาพยาบาลการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้นในกรณีนี้ให้ผู้ป่วยรับทราบและได้ขออภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำมาวางระบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป</p>	<p>กลุ่มการพยาบาล</p>

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๑	<p>ความไม่พึงพอใจด้านพฤติกรรมการบริการ เหตุการณ์จากสื่อสังคมออนไลน์นายแพทย์ รพ. พุ่งโพธิ์ทะเล พุดจาไม้ดีไล้พระออกมาจากห้อง และโยนยามออกมานอกห้อง เมื่อวันที่ ๔ ส.ค.๖๖</p>	<p>ทีมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ขอคุยกับพฤติกรรมการบริการ กับผู้รับบริการด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำมาวางระบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป</p>	<p>ทีม กบร.รพ.พ.พุ่งโพธิ์ทะเล</p> <p>ทีมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์</p>

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีเรื่องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๒	<p>ความไม่พึงพอใจด้านพฤติกรรมการบริการเหตุการณ์จากสื่อสังคมออนไลน์( FaceBook) ได้รับการพุดจาที่ดีไม่ให้เกียรติและใช้น้ำเสียงที่ไม่เหมาะสม</p>	<p>ทีมรับเรื่องเรียนร้องทุกข์ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ขออภัยกับพฤติกรรมการบริการกับผู้บริหารที่มีพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำมาวางระบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป</p>	<p>ทีม กบร.รพ.ทุ่งโพธิ์ทะเล</p> <p>ทีมรับเรื่องเรียนร้องทุกข์</p>

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีเรื่องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
๓	<p>ความไม่พึงพอใจด้านพฤติกรรมการบริการ (ได้รับการอธิบายขั้นตอนการรักษายาบาลไม่ชัดเจนและใช้น้ำเสียงที่ไม่เหมาะสม)</p>	<p>ทีมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและได้ขอคุยกับพฤติกรรมการบริการกับผู้ให้บริการพร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำมาวางระบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป</p>	<p>ทีม กบร.พ.ทุ่งโพธิ์ทะเล</p> <p>ทีมรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์</p> <p>กลุ่มการพยาบาล</p>