



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลสวรรคโลก โทร ๐ ๕๕๖๔ ๑๕๙๒ ต่อ ๔๕๖
ที่ สท ๐๐๓๓.๖๑๒/๒๔ วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๘
เรื่อง ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก
ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

ด้วย งานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
ขอรายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก
ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) เพื่อเป็นการพัฒนายกระดับ
คุณธรรมความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักสาธารณสุขชำนาญการ
งานประกันสุขภาพ ฯ

รับทราบ/เห็นชอบตามเสนอ/อนุมัติเผยแพร่

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชสมณะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวรรคโลก

แบบรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

โรงพยาบาลสวรรคโลก

ประจำไตรมาส 2 รอบ 6 เดือน (1 ตุลาคม 2567 - 31 มีนาคม 2568) พ.ศ. 2568

ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	แก้ไขแล้ว (เรื่อง)	กำลังแก้ไข (เรื่อง)	ตอบกลับผู้ร้อง (ประสงค์ตอบกลับ)
1	การให้บริการทางการแพทย์ พยาบาลและ สาธารณสุข	3	3		3
2	คุณภาพการให้บริการ				
3	การบริหารจัดการทั่วไป				
4	การบริหารงานพัสดุ				
5	วินัยข้าราชการ				
6	ค่าตอบแทน				
7	ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ/ ประชาชน				
8	สวัสดิการของรัฐ				
9	การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข				
10	การล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน				
11	การชดเชยช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ให้ ผู้รับบริการ สาธารณสุข ที่ได้รับความเสียหายจากการ ให้บริการสาธารณสุข				
12	ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น				
13	ขอความอนุเคราะห์				

หมายเหตุ (ถ้ามี)

.....

.....



(.....นายกิตติพล อยู่คง.....)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

งานประกันสุขภาพ ฯ โรงพยาบาลสวรรคโลก

วันที่ 4 มีนาคม 2568

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2568
โรงพยาบาลสวรรค์โลก

ประจำไตรมาส 2/2568 (1 ตุลาคม 2567 - 31 มีนาคม 2568) พ.ศ. 2568

ประเภทเรื่อง	การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนพฤติกรรมการบริการเจ้าหน้าที่การเงิน ด้านการสื่อสาร มนุษย์สัมพันธ์ และข้อเสนอแนะ การจัดการเมื่อเกิดปัญหาของการเงิน	เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพส่วนบุคคลไม่อ่อนโยน เสียตั้งแต่ เสียแข็ง รวมทั้งไม่สามารถจัดการกับปัญหาหน้างาน ตอนนั้นได้ ทำให้การสื่อสารด้วยคำพูด น้ำเสียง ไม่ละเอียด ครบถ้วนเพียงพอ ส่งผลให้ผู้รับฟังเกิดความไม่พึงพอใจ	1) ทบทวนพฤติกรรมการบริการ และการใช้คำพูด นำเสียงที่เหมาะสมในการให้บริการ 2) บทลงโทษหากพบการกระทำผิดซ้ำในเรื่องพฤติกรรมเดิม	
ไม่พึงพอใจระบบการดูแลรักษาโรคตนเอง ห้องฉุกเฉินบริการซ้ำ	เนื่องจากผู้รับบริการมาในช่วงนอกเวลาราชการ และจากอาการ ประเมินอาการคนไข้ของห้องฉุกเฉินพบว่าสามารถรอได้ จึงต้องรอ แพทย์มาตรวจตามระยะเวลาปกติ แต่ด้วยความรู้สึกของคนไข้ ที่รู้สึกว่าการไม่ดูแลจึงปฏิเสธการรักษา และไปรับการรักษา ที่คลินิกเอกชนแทน	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการตามมาตรฐาน ของผู้ประกอบการวิชาชีพ 2) พยายามช่วยอธิบายข้อมูล ระดับความเร่งด่วน ผู้รับบริการ และมีการประชาสัมพันธ์ถึงระยะเวลาการรักษา คนไข้ตามระดับความเร่งด่วน ผ่านทางเสียง ป้ายประชาสัมพันธ์ และ Facebook ของโรงพยาบาล	
ระบบบริการที่ช้าของแผนกห้องฉุกเฉิน และห้องยา	เนื่องจากโรงพยาบาลมีผู้รับบริการจำนวนมาก และโรงพยาบาล มีข้อจำกัดจำนวนของผู้ให้บริการ จึงทำให้บริการล่าช้า โดยเฉพาะช่วงเวลาแออัด	1) ทบทวนแนวทางการให้บริการให้บริการตามมาตรฐาน ของผู้ประกอบการวิชาชีพ 2) พยายามช่วยอธิบายข้อมูล ระดับความเร่งด่วน ผู้รับบริการ และมีการประชาสัมพันธ์ถึงระยะเวลาการรักษา คนไข้ตามระดับความเร่งด่วน ผ่านทางเสียง ป้ายประชาสัมพันธ์ และ Facebook ของโรงพยาบาล	

		3) ห้างจ่ายยา บริการจัดการเจ้าหน้าที่ (เภสัช) ในช่วงเวลา แออัด เร่งด่วน 4) พัฒนาระบบจัดส่งยาไปที่บ้านด้วย Health Rider เพื่อลดความแออัด การรอคอย ของผู้รับบริการใน โรงพยาบาล
--	--	--



(.....นายกิตติพล อยู่คง.....)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

งานประกันสุขภาพ ฯ โรงพยาบาลสวรรคโลก

วันที่ 4 มีนาคม 2568

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

ชื่อหน่วยงาน : งานประกันสุขภาพ ฯ โรงพยาบาลสวรรคโลก

วันที่ ๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

หัวข้อ : รายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๘
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) พ.ศ. ๒๕๖๘

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) :

๑. รายงานผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลสวรรคโลก
ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) พ.ศ. ๒๕๖๘
๒. ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสวรรคโลก

Link ภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายกิตติพล อยู่คง)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นางวิจิตร ด้วงมี)

ประธานคณะกรรมการสารสนเทศ

วันที่ ๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)

อ.ชกฟ ปรากวาง

(นพ.อ.ชกฟ ปรากวาง)

นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘