



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๘๑๐๖

ที่ ขพ ๐๐๓๒.๒๐๑.๑/๔๗๗

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลร้องเรียน / ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน และผลการวิเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ตามที่โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและบริหารจัดการความขัดแย้ง ตามคำสั่งโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ที่ ๑๘๙/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐ เพื่อให้ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งจัดการภายในโรงพยาบาล นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการ ฯ ได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายในโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ในรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และมีคำชม พร้อมทั้งแจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขแล้ว ดังนี้

๑. การรักษาพยาบาล จำนวน ๑๗ เรื่อง
๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๗๕ เรื่อง
๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ / น้ำดื่ม / พื้นที่ทั่วไป) จำนวน ๑ เรื่อง
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๒๓ เรื่อง
๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า จำนวน ๔๑ เรื่อง
๖. คำชม จำนวน ๑๔ เรื่อง

รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ดังนั้น จากที่ประชุมได้วิเคราะห์แล้วว่าปัญหาส่วนมาก เกิดจากพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นที่พบบ่อยครั้งมักเกิดจากขาดการสื่อสาร/การให้ข้อมูลซึ่งนำไปสู่ความไม่เข้าใจกัน และไม่พึงพอใจ, ประเด็นรองลงมาคือพฤติกรรมบริการ เรื่องการพูดจาไม่ดี ไม่สุภาพ หน้างอ เป็นต้น เห็นควรมอบผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

๑. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมการที่เหมาะสม/ในเรื่องการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วย และญาติทราบควรมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สอบถามความเข้าใจของผู้ป่วย/ญาติด้วย
  ๒. เพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ
  ๓. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้นโดยเพิ่มการ ตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้อง ทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชาทันที
- ทั้งนี้ ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่และประพฤติกรรมมิชอบแต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำข้อมูลนี้เผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ต่อไป

- ททช  
- อ.พ.ช. / น.พ.ช.  
.....

(นายฉัตรชัย พิริยประกอบ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

(นางนฤมล ตั้งเจริญธรรม)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

รองประธานคณะกรรมการฯ

สรุปข้อร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน								ยุติเรื่อง	ไม่ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	รวม	หมายเหตุ
		ทางสื่อแสดงความคิดเห็น	ทางจดหมาย	ทางโทรศัพท์	ทางWebsite	ทางหน่วยงาน	ด้วยตนเอง	QR						
1	การรักษายาบาล	๑	๒		๓	๔	๗	๑๖	๑			๑๗		
2	พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่	๕		๒	๑๒	๒	๕๓	๗๕				๗๕		
3	ความสะอาด (ห้องน้ำ, น้ำดื่ม, พื้นที่ทั่วไป)	๑						๑				๑		
4	สิ่งอำนวยความสะดวก	๖			๖	๑	๑๐	๒๓				๒๓		
5	ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า	๔	๓		๖		๒๘	๔๑				๔๑		
6	ค่าชม	๔					๑๔							
	รวม	๒๑	๕	๒	๒๗	๗	๑๑๒	๑๕๖	๑			๑๕๗		

15/9

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์  
ตามประกาศโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์	
ชื่อหน่วยงาน :งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ วัน/เดือน/ปี : ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๓ หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. บันทึกข้อความรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผลรอบ ๑๒ เดือน Link ภายนอก : ..... หมายเหตุ : ..... ..... .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล สุทธิพงษ์ ประสมทอง (นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง) ตำแหน่งนิติกร วันที่ ๑๗ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง สัญญาชัย นาคะพันธ์ (นายสัญญาชัย นาคะพันธ์) ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ วันที่ ๑๗ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ธัญปณีย์ บุญศักดิ์สกุล (นางสาวธัญปณีย์ บุญศักดิ์สกุล) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๑๘ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓	