



โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์  
เลขที่รับ... 3036  
วันที่... 24 ส.ค. 2565  
เวลา.....น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๘๑๐๖

ที่ ขพ ๐๐๓๒.๒๐๑.๑/๑๒๖ วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลร้องเรียน / ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน และผลการวิเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๑ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน กำหนดให้สรุปการดำเนินการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕) ที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไปได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ต่อไป

(นางวรรณกร ไกรนรา)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๕๕๕  
124510E

๙๕๙๖๔๐๙๙๙๙๙

(นายอิศม์ บัวเลิศ)

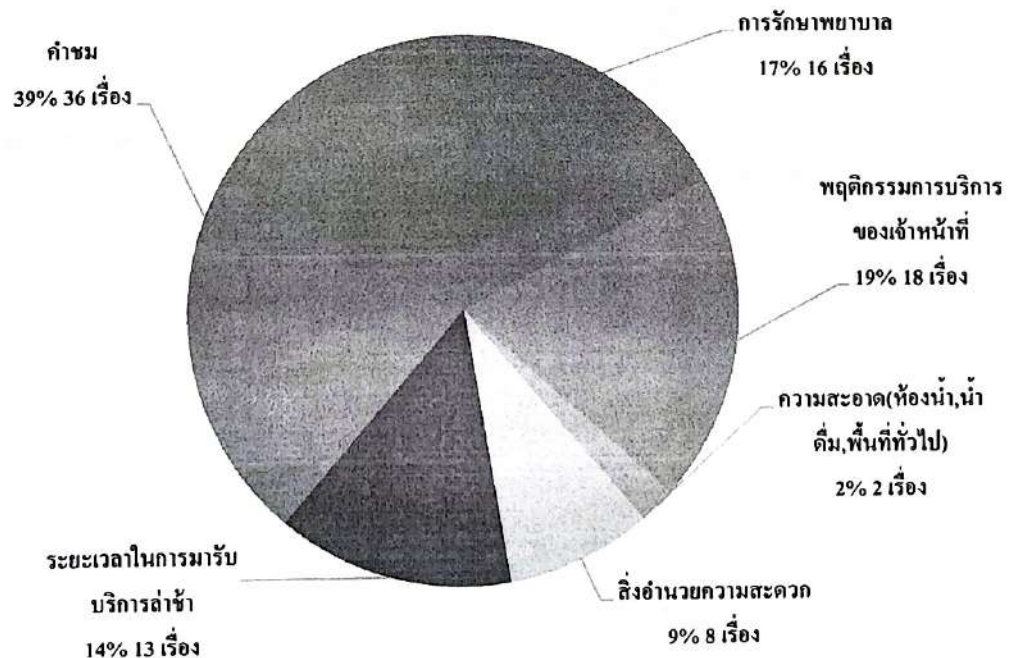
นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

## รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕)

ตามที่โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๗ ช่องทาง พบว่าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนและคำชมรวม ๙๓ เรื่อง โดยแยกรายละเอียดดังนี้

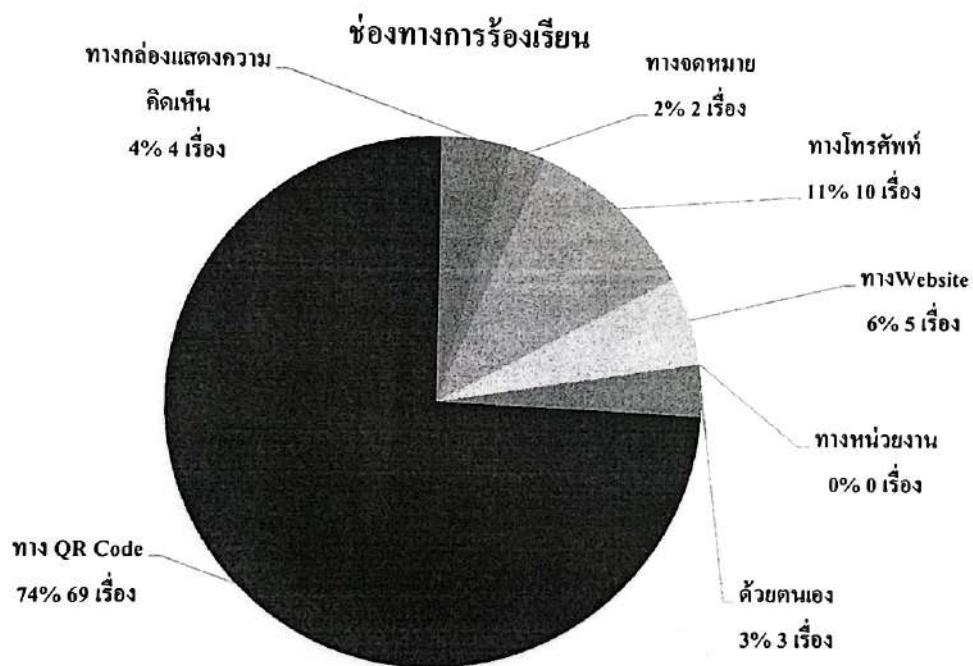
๑. การรักษาพยาบาล จำนวน ๑๖ เรื่อง
๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๘ เรื่อง
๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ/น้ำดื่ม/พื้นที่ทั่วไป) จำนวน ๒ เรื่อง
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๘ เรื่อง
๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า จำนวน ๑๓ เรื่อง
๖. คำชม จำนวน ๓๖ เรื่อง

### เรื่องร้องเรียน



### จำแนกตามช่องทางร้องเรียน

- กล้องแสดงความคิดเห็น ๔ เรื่อง
- จดหมาย ๒ เรื่อง
- โทรศัพท์ ๑๐ เรื่อง
- Website ๕ เรื่อง
- QR Code ๖๙ เรื่อง
- ด้วยตนเอง ๓ เรื่อง
- หน่วยงาน ๐ เรื่อง



### จากการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

๑. การรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่เกิดจากผู้ใช้บริการคาดหวังผลการรักษาที่สูงกว่ามาตรฐาน และการไม่ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด
๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการสื่อสาร การใช้กิริยาท่าทางที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการ พุดจาไม่สุภาพ
๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ/น้ำดื่ม/พื้นที่ทั่วไป) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องห้องน้ำไม่สะอาด ไม่มีสถานที่จอดรถ
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการไม่ได้รับอนุญาตเข้าเยี่ยมผู้ป่วยในช่วงสถานการณ์โควิด
๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องระยะรอคอยในการให้บริการที่คลินิกต่างๆ

/แนวทางแก้ไข...

### แนวทางแก้ไข

จากข้อร้องเรียนข้างต้นพบข้อร้องเรียนที่สูงสุดเป็นเรื่องร้องเรียนจากพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นที่พบบ่อยครั้งมักเกิดจากขาดการสื่อสาร/การให้ข้อมูลซึ่งนำไปสู่ความไม่เข้าใจกันและไม่พึงพอใจ, ประเด็นรองลงมาคือการรักษาพยาบาล ซึ่งมีแนวทางดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

๑. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม/ในเรื่องการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วย และญาติทราบควรมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สอบถามความเข้าใจของผู้ป่วย/ญาติด้วย
  ๒. เพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ
  ๓. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้นโดยเพิ่มการ ตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้อง ทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชาทันที
  ๔. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานวิชาชีพ โดยเคร่งครัด
- ทั้งนี้ ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่และประพฤตินิยมชอบแต่อย่างใด



(นางวรรณรณ ไกรนรา)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป



สรุปข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ  
รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ช่องทางร้องเรียน										รวม	หมายเหตุ		
		ทางกล่องแสดงความคิดเห็น	ทางจดหมาย	ทางโทรศัพท์	ทางWebsite	ทาง QR Code	ทางหน่วยงาน	ด้วยตนเอง	ยูดีเรื่อง	ไม่ยูดีเรื่อง	อยู่ระหว่างการดำเนินการ				
๑	การรักษายาบาล	๑	๑	๓	๕	๔	๐	๒	๑๖	๐	๐	๐	๐	๑๖	
๒	พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๖	๐	๑๑	๐	๑	๑๘	๐	๐	๐	๐	๑๘	
๓	ความสะอาด(ห้องน้ำ,น้ำดื่ม,พื้นที่ทั่วไป)	๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๐	๒	
๔	สิ่งอำนวยความสะดวก	๐	๐	๑	๐	๗	๐	๐	๘	๐	๐	๐	๐	๘	
๕	ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า	๑	๑	๐	๐	๑๑	๐	๐	๑๓	๐	๐	๐	๐	๑๓	
๖	ค่าชม	๐	๐	๐	๐	๓๖	๐	๐	๓๖	๐	๐	๐	๐	๓๖	
	รวม	๔	๒	๑๐	๕	๖๙	๐	๓	๙๓	๐	๐	๐	๐	๙๓	

\* หมายเหตุ ไม่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



(นางวรรณ ไกรนรา)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์  
ตามประกาศโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ชื่อหน่วยงาน :งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ

วัน/เดือน/ปี : ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนรอบ ๖ เดือน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๖ เดือน
๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๖ เดือน
๓. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  
นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง  
(นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง)  
ตำแหน่งนิติกร  
วันที่ ๒๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง  
นายสัญญาชัย นาคะพันธ์  
(นายสัญญาชัย นาคะพันธ์)  
ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
วันที่ ๒๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  
นายชาญณรงค์ กองสวัสดิ์  
(นายชาญณรงค์ กองสวัสดิ์)  
ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ  
วันที่ ๒๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕