



เลขที่รับ..... ๘๐๙๙
วันที่..... ๗/๖ ก.ย. ๒๕๖๕
เวลา.....

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๘๑๐๖

ที่ ขพ ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/๓๕๓ วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลร้องเรียน / ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน และผลการวิเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๑ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน กำหนดให้สรุปการดำเนินการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) ที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข นั้น

ในการนี้ งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ต่อไป

(นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง)

นิติกร

(นางสาวระพีพร จิตรสม)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๐๗/๙/๖๕

๐๗/๙/๖๕

(นายอริศม์ บัวเลิศ)

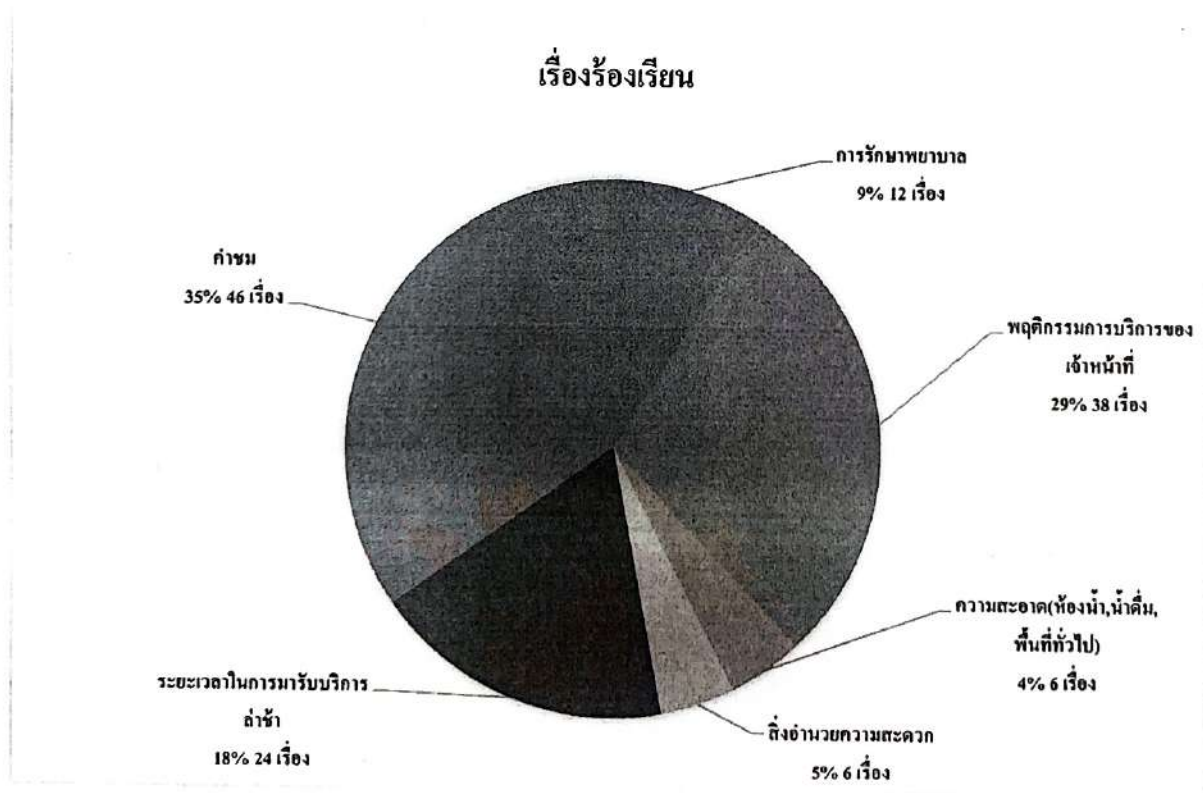
นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

๗ ก. ย. ๒๕๖๕

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน(๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕)

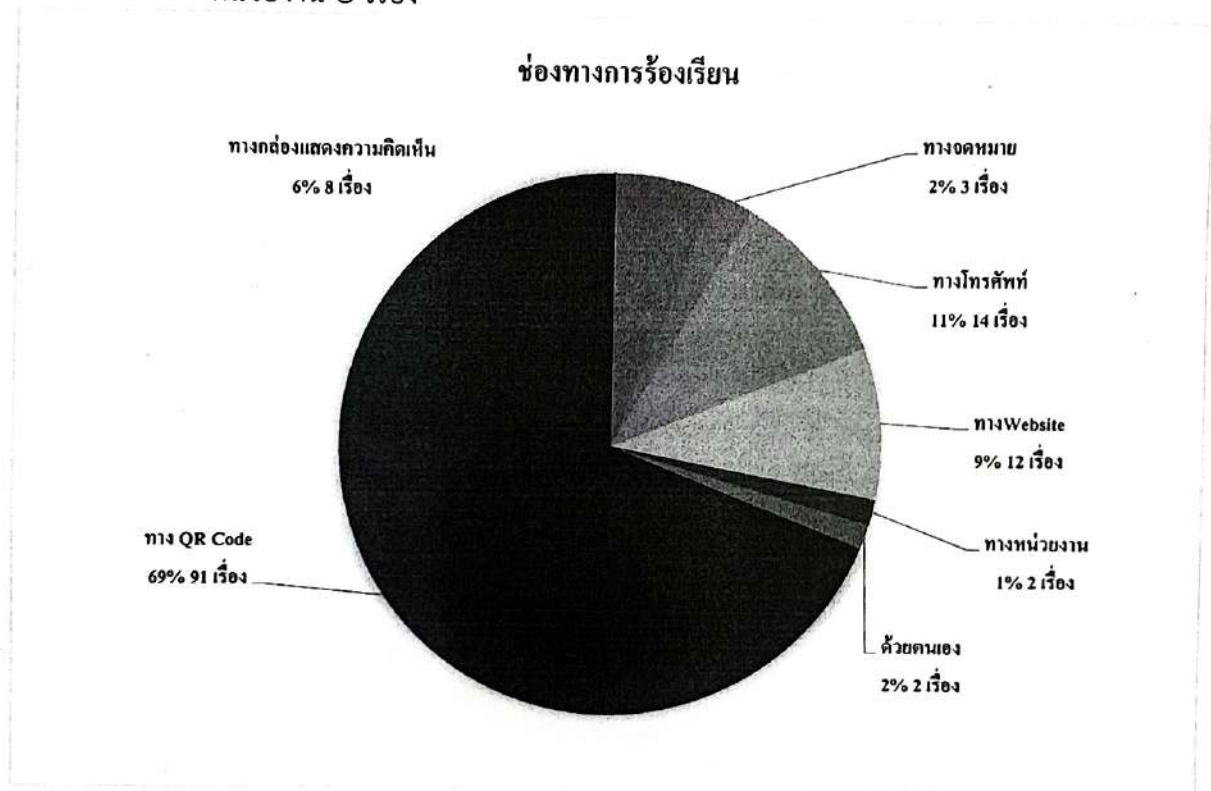
ตามที่โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๗ ช่องทาง พบว่าระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนและคำชมรวม ๑๓๒ เรื่อง โดยแยกรายละเอียดดังนี้

๑. การรักษาพยาบาล จำนวน ๑๒ เรื่อง
๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓๘ เรื่อง
๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ/น้ำดื่ม/พื้นที่ทั่วไป) จำนวน ๖ เรื่อง
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๖ เรื่อง
๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า จำนวน ๒๔ เรื่อง
๖. คำชม จำนวน ๔๖ เรื่อง



จำแนกตามช่องทางร้องเรียน

- กล้องแสดงความคิดเห็น ๘ เรื่อง
- จดหมาย ๓ เรื่อง
- โทรศัพท์ ๑๔ เรื่อง
- Website ๑๒ เรื่อง
- QR Code ๙๑ เรื่อง
- ด้วยตนเอง ๒ เรื่อง
- หน่วยงาน ๒ เรื่อง



จากการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค


๑. การรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่เกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่สูงกว่ามาตรฐาน ประกอบกับในบางครั้งเกิดจากความประมาทเลินเล่อของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด
๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการสื่อสาร การใช้กริยาท่าทางที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการ การพูดจาไม่สุภาพ
๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ/น้ำดื่ม/พื้นที่ทั่วไป) ส่วนใหญ่เป็นเรื่องห้องน้ำไม่สะอาด ไม่มีสถานที่จอดรถ
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการไม่ได้รับอนุญาตเข้าเยี่ยมผู้ป่วยในช่วงสถานการณ์โควิด
๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องระยะรอคอยในการให้บริการที่คลินิกต่างๆ การจัดระบบการให้บริการที่ซ้ำซ้อน

/แนวทางแก้ไข...

แนวทางแก้ไข

จากข้อร้องเรียนข้างต้นพบข้อร้องเรียนที่สูงสุดเป็นเรื่องร้องเรียนจากพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นที่พบบ่อยครั้งมักเกิดจากขาดการสื่อสาร/การให้ข้อมูลซึ่งนำไปสู่ความไม่เข้าใจกันและไม่พึงพอใจ, ประเด็นรองลงมาคือระยะเวลาในการรับบริการล่าช้า ซึ่งมีแนวทางดำเนินการแก้ไขปรับปรุงดังนี้

๑. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม/ในเรื่องการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วย และญาติทราบควรมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สอบถามความเข้าใจของผู้ป่วย/ญาติด้วย
๒. เพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ
๓. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้นโดยเพิ่มการ ตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้อง ทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชาทันที
๔. ทบทวนระบบการให้บริการคลินิกต่างๆ ภายในโรงพยาบาล เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย ทั้งนี้ ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่และประพฤตินิชอบแต่อย่างใด


(นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง)
นิติกร

สรุปข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ
รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ช่องทางร้องเรียน							คดีเรื่อง	ไม่คดีเรื่อง	อยู่ระหว่างการค้าเป็นการ	รวม	หมายเหตุ
		ทางกลองแสดงความคิดเห็น	ทางจดหมาย	ทางโทรศัพท์	ทางWebsite	ทาง QR Code	ทางหน่วยงาน	ด้วยตนเอง					
๑	การรักษาพยาบาล	๐	๐	๒	๕	๓	๑	๑๒	๐	๐	๑๒		
๒	พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่	๓	๑	๑๐	๕	๑๘	๑	๓๘	๐	๐	๓๘		
๓	ความสะอาด(ห้องน้ำ,น้ำดื่ม,พื้นที่ทั่วไป)	๔	๐	๐	๐	๒	๐	๖	๐	๐	๖		
๔	สิ่งอำนวยความสะดวก	๑	๐	๐	๐	๕	๐	๖	๐	๐	๖		
๕	ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า	๐	๒	๒	๒	๑๗	๑	๒๔	๐	๐	๒๔		
๖	ค่าชม	๐	๐	๐	๐	๕๖	๐	๕๖	๐	๐	๕๖		
	รวม	๘	๓	๑๔	๑๒	๔๑	๒	๑๓๒	๐	๐	๑๓๒		

* หมายเหตุ ไม่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง)

นิติกร

๕๑๐๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ตามประกาศโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ชื่อหน่วยงาน : งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ

วัน/เดือน/ปี : ๘ กันยายน ๒๕๖๕

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน
๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน
๓. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก :

หมายเหตุ :

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล
นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง
(นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง)
ตำแหน่งนิติกร
วันที่ ๘ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง
นายสัญญา นาคะพันธ์
(นายสัญญา นาคะพันธ์)
ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
วันที่ ๘ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
นางสาวธัญญา บุญศักดิ์สกุล
(นางสาวธัญญา บุญศักดิ์สกุล)
ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ ๘ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕