



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๘๑๐๖

ที่ ชพ ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/ ๒๒๓ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน และผลการวิเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ระดับเขตสุขภาพและระดับจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน กำหนดให้สรุปการดำเนินการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) ที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤตินิชอบ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ต่อไป

(นางสาวนวล จิตรสม)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

รับ
16 มี.ค. ๖๖

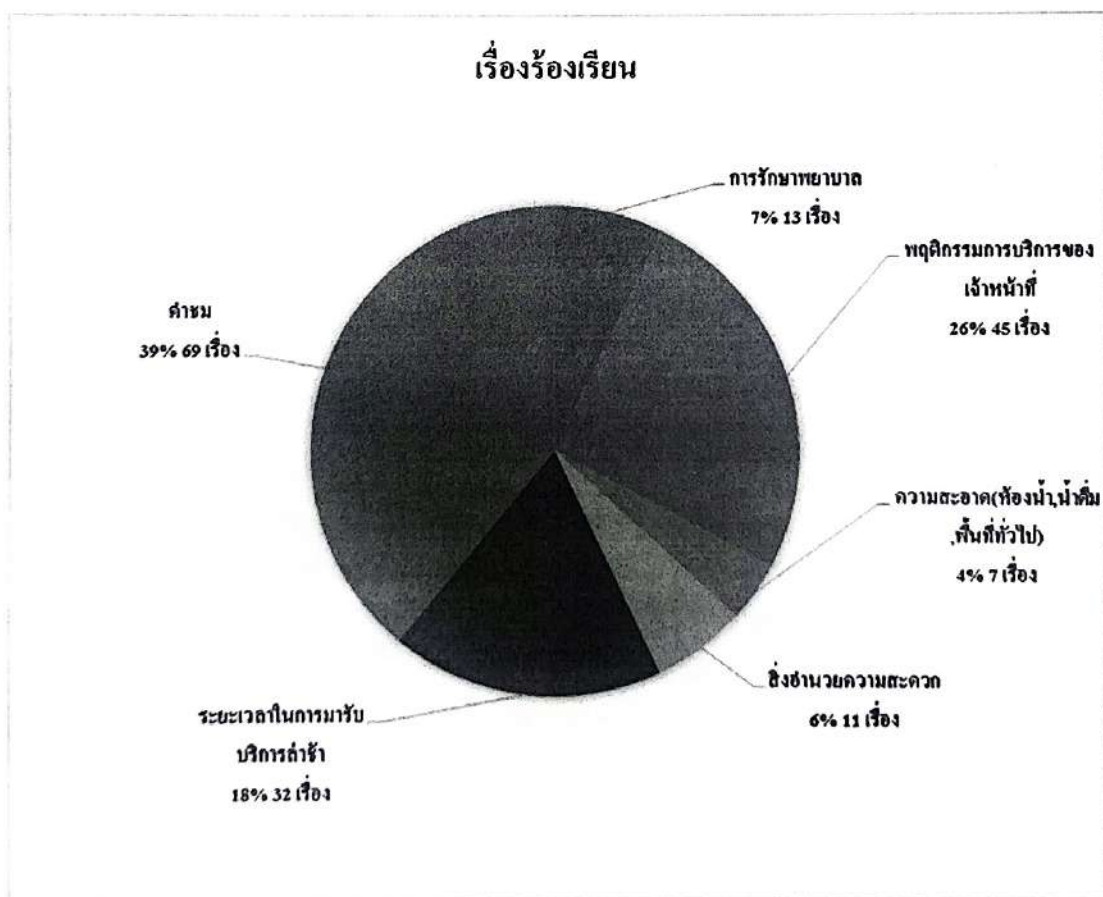
(นางสาวปัทมพันธ์ อนันตาพงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

16 มี.ค. 2566

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖)

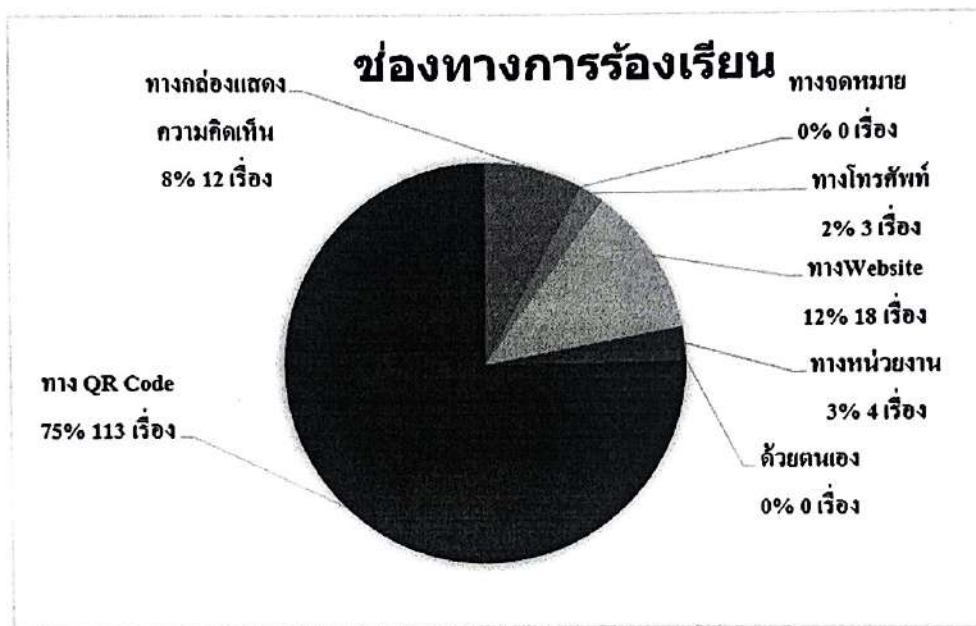
ตามที่โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการ
ข้อร้องเรียนได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๗ ช่องทาง พบว่าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ –
๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนและคำชมรวม ๑๕๐ เรื่อง โดยแยกรายละเอียดดังนี้

๑. การรักษาพยาบาล จำนวน ๖ เรื่อง
๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔๔ เรื่อง
๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ/น้ำดื่ม/พื้นที่ทั่วไป) จำนวน ๔ เรื่อง
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๑๕ เรื่อง
๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า จำนวน ๒๗ เรื่อง
๖. คำชม จำนวน ๕๔ เรื่อง



จำแนกตามช่องทางร้องเรียน

- กล่องแสดงความคิดเห็น ๑๒ เรื่อง
- จดหมาย - เรื่อง
- โทรศัพท์ ๓ เรื่อง
- Website ๑๘ เรื่อง
- QR Code ๑๑๓ เรื่อง
- ด้วยตนเอง - เรื่อง
- หน่วยงาน ๔ เรื่อง



จากการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

๑. การรักษาพยาบาล ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่สูงกว่ามาตรฐาน ประกอบกับในบางครั้งเกิดจากความประมาทเลินเล่อของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด
๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องการสื่อสาร การใช้กิริยาท่าทางที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการ การพูดจาไม่สุภาพ
๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ/น้ำดื่ม/พื้นที่ทั่วไป) ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องห้องน้ำไม่สะอาด ไม่มีสถานที่จอดรถให้กับประชาชน
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องการไม่ได้รับอนุญาตเข้าเยี่ยมผู้ป่วย เนื่องจากมีการจัดระบบเวลาการเข้าเยี่ยม
๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องระยะรอคอยในการให้บริการที่คลินิกต่างๆ การจัดระบบการให้บริการที่ซ้ำซ้อน

แนวทางแก้ไข

จากข้อร้องเรียนข้างต้นพบข้อร้องเรียนที่สูงสุดเป็นเรื่องร้องเรียนจากพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นที่พบบ่อยครั้งมักเกิดจากขาดการสื่อสาร/การให้ข้อมูลซึ่งนำไปสู่ความไม่เข้าใจกันและไม่พึงพอใจ, ประเด็นรองลงมาคือระยะเวลาในการรับบริการล่าช้า ซึ่งมีแนวทางดำเนินการแก้ไขปรับปรุงดังนี้

๑. หัวหน้ากลุ่มงานเน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม/ในเรื่องการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วย และญาติทราบ ควรมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สอบถามความเข้าใจของผู้ป่วย/ญาติ
๒. เพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ
๓. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้นโดยการ ตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้อง ทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชาทันที
๔. ทบทวนระบบการให้บริการคลินิกต่างๆ ภายในโรงพยาบาล เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย ทั้งนี้ ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่และประพฤตินิชอบแต่อย่างใด


(นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง)
นิติกร

สรุปข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ
รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน							ยุติเรื่อง	ไม่ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	รวม	หมายเหตุ
		ส่งแสดงความคิดเห็น	ทางจดหมาย	ทางโทรศัพท์	ทางWebsite	ทาง QR Code	ทางหน่วยงาน	ด้วยตนเอง					
๑	การรักษายาบาล				๒	๓	๑		๖			๖	
๒	พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่	๗		๒	๔	๒๕	๑		๔๔			๔๔	
๓	ความสะอาด(ห้องน้ำ,น้ำดื่ม,พื้นที่ทั่วไป)				๑	๓			๔			๔	
๔	สิ่งอำนวยความสะดวก	๑			๒	๓๐	๒		๑๕			๑๕	
๕	ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า	๔		๑	๔	๑๘			๒๗			๒๗	
๖	ค่าชม					๕๔			๕๔			๕๔	
รวม		๑๒		๓	๑๘	๑๑๓	๔		๑๕๐			๑๕๐	

* หมายเหตุ ไม่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ตามประกาศโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ชื่อหน่วยงาน :งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ

วัน/เดือน/ปี : ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๖

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 ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง
นายสัญญา นาคะพันธุ์
(นายสัญญา นาคะพันธุ์)
ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
นางสาวฐาปณีย์ บุญศักดิ์สกุล
(นางสาวฐาปณีย์ บุญศักดิ์สกุล)
ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖