



โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
เลขที่รับ..... 7919
วันที่ = 4 / 11 / 2566
เวลา..... น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๘๑๐๖

ที่ ขพ ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/๕๙๔ วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลร้องเรียน / ร้องทุกข์ รอบ ๗ 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 ๑๒ เดือน (๑ เมษายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ต่อไป

(นางสาวณมล จิตรสม)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

๐๒๖๒๗

(นายสุนทร ไทรขม)

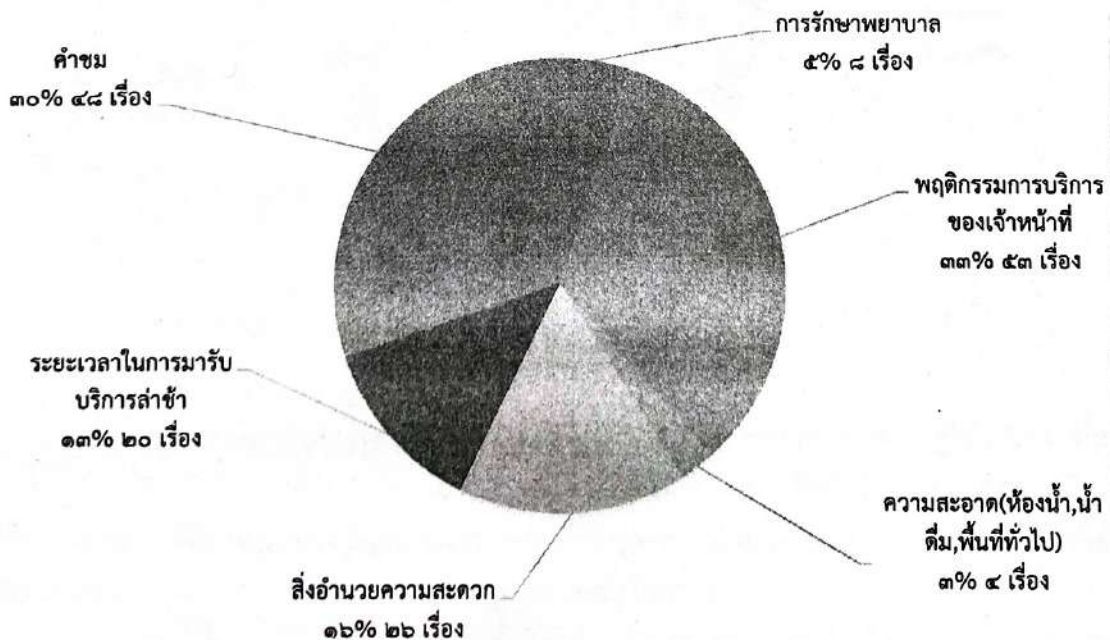
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน(๑ เมษายน - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

ตามที่โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการ
ข้อร้องเรียนได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๗ ช่องทาง พบว่าระหว่างวันที่ ๑ เมษายน - ๓๑
สิงหาคม ๒๕๖๖ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนและคำชมรวม ๑๕๙ เรื่อง โดยแยกรายละเอียดดังนี้

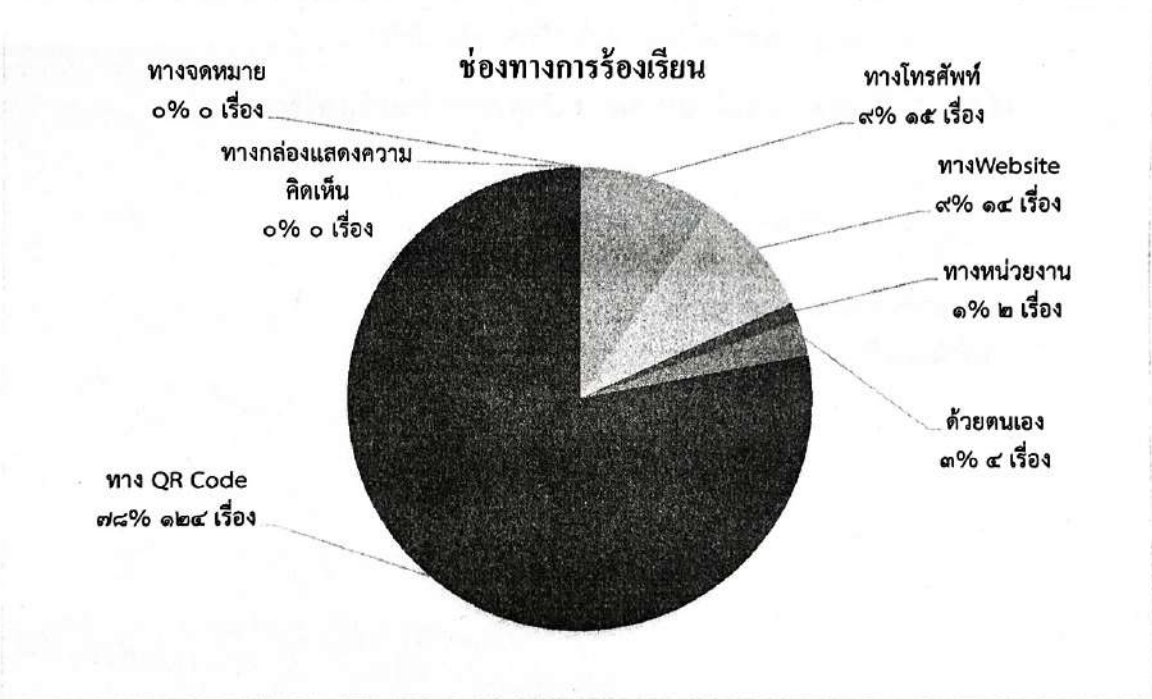
๑. การรักษาพยาบาล จำนวน ๘ เรื่อง
๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๕๓ เรื่อง
๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ/น้ำดื่ม/พื้นที่ทั่วไป) จำนวน ๔ เรื่อง
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๒๖ เรื่อง
๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า จำนวน ๒๐ เรื่อง
๖. คำชม จำนวน ๔๘ เรื่อง

จำนวนเรื่องร้องเรียน



จำแนกตามช่องทางร้องเรียน

- กล้องแสดงความคิดเห็น ๐ เรื่อง
- จดหมาย ๐ เรื่อง
- โทรศัพท์ ๑๕ เรื่อง
- Website ๑๔ เรื่อง
- QR Code ๑๒๔ เรื่อง
- ด้วยตนเอง ๔ เรื่อง
- หน่วยงาน ๒ เรื่อง



จากการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

๑. การรักษาพยาบาล ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่สูงกว่ามาตรฐาน ประกอบกับในบางครั้งเกิดจากความประมาทเลินเล่อของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด
๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องการสื่อสาร การใช้กิริยาท่าทางที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการ การพูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการ
๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ/น้ำดื่ม/พื้นที่ทั่วไป) ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องห้องน้ำไม่สะอาด
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องไม่มีสถานที่จอดรถให้กับประชาชน ไม่มีพื้นที่จุดรอคอยในการผ้าใช้ อุปกรณ์ให้บริการผู้ป่วยไม่เพียงพอ เช่น เครื่องวัดความดัน เป็นต้น
๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องระยะรอคอยในการให้บริการที่คลินิกต่างๆ การจัดระบบการให้บริการที่ซ้ำซ้อน

แนวทางแก้ไข

จากข้อร้องเรียนข้างต้นพบข้อร้องเรียนที่สูงสุดเป็นเรื่องร้องเรียนจากพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นที่พบบ่อยครั้งมักเกิดจากขาดการสื่อสาร/การให้ข้อมูลซึ่งนำไปสู่ความไม่เข้าใจกันและไม่พึงพอใจ, ประเด็นรองลงมาคือสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีแนวทางดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

๑. หัวหน้ากลุ่มงานเน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม/ในเรื่องการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วย และญาติทราบ ควรมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สอบถามความเข้าใจของผู้ป่วย/ญาติ

๒. เพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ

๓. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้นโดยเพิ่มการ ตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้อง ทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชาทันที

๔. ทบทวนระบบการให้บริการคลินิกต่างๆ ภายในโรงพยาบาล

ทั้งนี้ ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่และประเพณีมิชอบแต่อย่างใด



(นางสาวนฤมล จิตรสม)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

สรุปข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ
รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ช่องทางกรร้องเรียน								ยอดเรื่อง	ไม่ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	รวม	หมายเหตุ
		ทางช่องแสดงความคิดเห็น	ทางจดหมาย	ทางโทรศัพท์	ทางWebsite	ทาง QR Code	ทางหน่วยงาน	ด้วยตนเอง						
๑	การรักษาพยาบาล			๒	๔	๒				๘			๘	
๒	พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่			๙	๖	๓๖	๒			๕๐	๓		๕๓	
๓	ความสะอาด(ห้องน้ำ,น้ำดื่ม,พื้นที่ทั่วไป)				๑	๓				๔			๔	
๔	สิ่งอำนวยความสะดวก			๓	๒	๑๙	๑			๒๖			๒๖	
๕	ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า			๑	๑	๑๖	๑			๒๐			๒๐	
๖	ค่าชม					๔๘				๔๘			๔๘	
	รวม			๑๕	๑๔	๑๒๔	๒			๑๕๖			๑๕๙	

* หมายเหตุ ไม่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง)

บิดกร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ตามประกาศโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ชื่อหน่วยงาน : งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ

วัน/เดือน/ปี : ๕ กันยายน ๒๕๖๖

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 ๕ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง
นายสัญญาชัย นาคะพันธุ์
(นายสัญญาชัย นาคะพันธุ์)
ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
วันที่ ๕ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
นางสาวธัญปณีย์ บุญศักดิ์สกุล
(นางสาวธัญปณีย์ บุญศักดิ์สกุล)
ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ ๕ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖