



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาล	โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
เลขที่	10๗๗๙
วันที่	6 ส.ค. 2566
เวลาน.

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๘๑๐๖

ที่ ขพ ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/ ๗๖๐

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลร้องเรียน / ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ 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 ที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียน ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ต่อไป

(นายสัตย์ชัย นาคะพันธุ)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์

ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียน

(นางสาวปัทมพันธ์ อันทาพงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

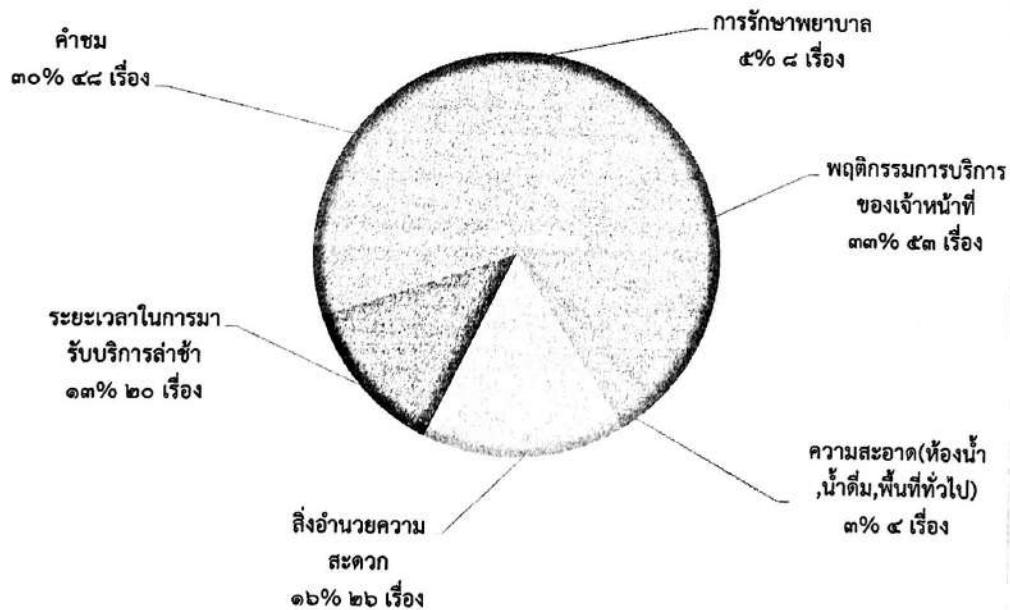
- 6 ส.ค. 2566

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

ตามที่โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการ
ข้อร้องเรียนได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๗ ช่องทาง พบว่าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ -
๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนและคำชมรวม ๓๕๖ เรื่อง โดยแยกรายละเอียดดังนี้

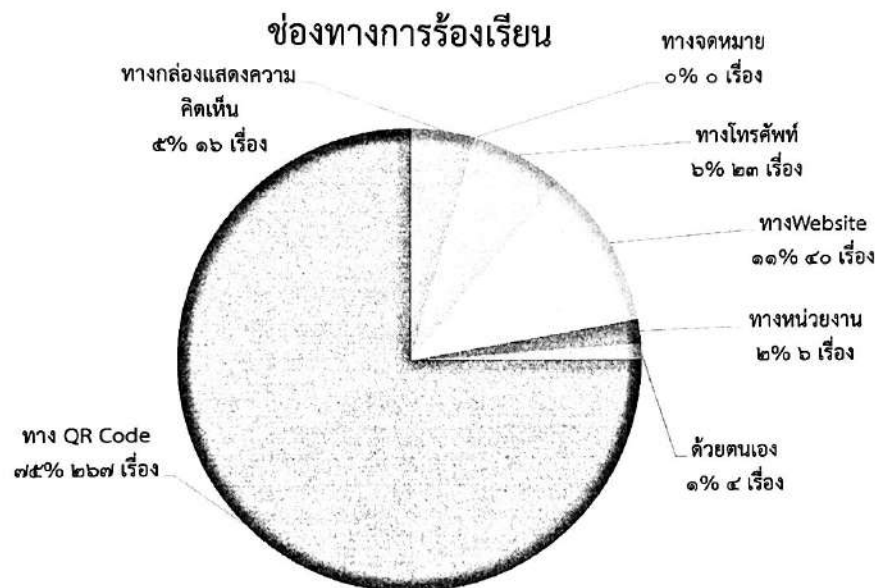
๑. การรักษาพยาบาล จำนวน ๑๖ เรื่อง
๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๑๕ เรื่อง
๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ/น้ำดื่ม/พื้นที่ทั่วไป) จำนวน ๔๗ เรื่อง
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๕๓ เรื่อง
๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า จำนวน ๕๒ เรื่อง
๖. คำชม จำนวน ๑๑๓ เรื่อง

จำนวนเรื่องร้องเรียน



จำแนกตามช่องทางร้องเรียน

- กล้องแสดงความคิดเห็น ๑๖ เรื่อง
- จดหมาย ๐ เรื่อง
- โทรศัพท์ ๒๓ เรื่อง
- Website ๔๐ เรื่อง
- QR Code ๒๖๗ เรื่อง
- ด้วยตนเอง ๔ เรื่อง
- หน่วยงาน ๖ เรื่อง



จากการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

๑. การรักษาพยาบาล ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่สูงกว่ามาตรฐาน ประกอบกับในบางครั้งเกิดจากเหตุสุดวิสัย หรือความประมาทเลินเล่อของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด

๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องการสื่อสาร การใช้กิริยาท่าทางที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการ การพูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการ

๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ/น้ำดื่ม/พื้นที่ทั่วไป) ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องห้องน้ำไม่สะอาด

๔. สิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องไม่มีสถานที่จอดรถให้กับประชาชน ไม่มีพื้นที่จุดรอคอยในการเฝ้าไข้ อุปกรณ์ให้บริการผู้ป่วยไม่เพียงพอ

๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องระยะรอคอยในการให้บริการที่คลินิกต่างๆ การจัดระบบการให้บริการที่ซ้ำซ้อน

/แนวทางแก้ไข...

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 ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่และประพฤตินิยมชอบแต่อย่างใด



(นายสัญญา นาคะพันธุ์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์

ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียน

สรุปข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ
รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน						ยุติเรื่อง	ไม่ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	รวม	หมายเหตุ
		ร้องแสดงความดี	ทางจดหมาย	ทางโทรศัพท์	ทางWebsite	ทาง QR Code	ทางหน่วยงาน					
๑	การรักษาพยาบาล			๔	๖	๕	๑				๑๖	
๒	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	๑๐		๑๓	๑๔	๗๐	๑	๒	๑๑๕		๑๑๕	
๓	ความสะอาด(ห้องน้ำ,น้ำดื่ม,พื้นที่ทั่วไป)				๒	๕			๗		๗	
๔	สิ่งอำนวยความสะดวก	๕		๔	๕	๓๕	๓	๑	๕๓		๕๓	
๕	ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า	๑		๒	๘	๓๔	๑	๑	๕๒		๕๒	
๖	ค่าชม					๑๑๓			๑๑๓		๑๑๓	
รวม		๑๖		๒๓	๔๐	๒๖๗	๖	๔	๓๕๖		๓๕๖	

* หมายเหตุ ไม่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ตามประกาศโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์	
ชื่อหน่วยงาน :งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ วัน/เดือน/ปี : ๖ ธันวาคม 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 ๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง นายสัญญาชัย นาคะพันธุ์ (นายสัญญาชัย นาคะพันธุ์) ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ วันที่ ๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นางสาวธัญญา บุญศักดิ์สกุล (นางสาวธัญญา บุญศักดิ์สกุล) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๖ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๖	