



บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
เลขที่รับ ๒๕๙๙
วันที่ 9, ส.ค. 2567
เวลา.....น.

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร ๘๑๐๖

ที่ ขพ ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/ ๑๑๕

วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลร้องเรียน / ร้องทุกข์ รอบ ๖ เดือน และผลการวิเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ระดับเขตสุขภาพและระดับจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน กำหนดให้สรุปการดำเนินการร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียน ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ต่อไป

(นายสัญญา นาคะพันธุ์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์

ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียน

เห็นชอบ
อนุมัติ

(นางสาวปัทมาพันธ์ อนันตาทวงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

19 ส.ค. 2567

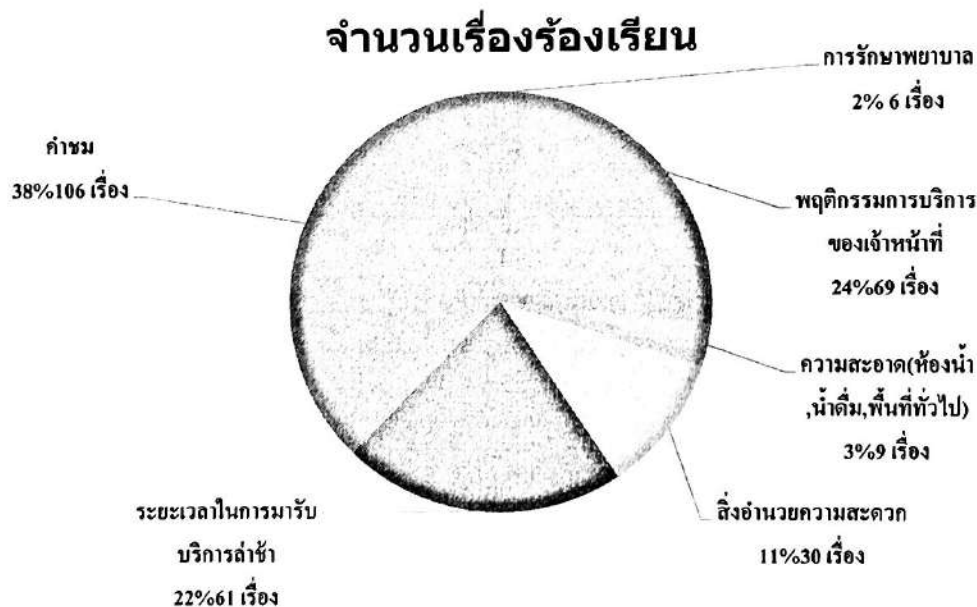
สรุปข้อร้องเรียนรอบ ๖ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน							ยุติเรื่อง	ไม่ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	รวม	หมายเหตุ
		ร้องแสดงความดี	ทางจดหมาย	ทางโทรศัพท์	ทางWebsite	ทาง QR Code	ทางหน่วยงาน	ด้วยตนเอง					
๑	การรักษาพยาบาล			๑	๒	๓			๖			๖	
๒	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่			๓	๑๓	๕๐		๓	๖๙			๖๙	
๓	ความสะอาด(ห้องน้ำ,น้ำดื่ม,พื้นที่ทั่วไป)					๙			๙			๙	
๔	สิ่งอำนวยความสะดวก			๑	๓	๒๔		๒	๓๐			๓๐	
๕	ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า			๑	๒	๕๕	๑	๒	๖๑			๖๑	
๖	ค่าชม	๑			๑	๑๐๔			๑๐๖			๑๐๖	
	รวม	๑		๖	๒๑	๒๔๕	๑	๗	๒๘๑			๒๘๑	

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗)

ตามที่โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการ
ข้อร้องเรียนได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๗ ช่องทาง พบว่าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ -
๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนและคำชมรวม ๒๘๑ เรื่อง โดยแยกรายละเอียดดังนี้

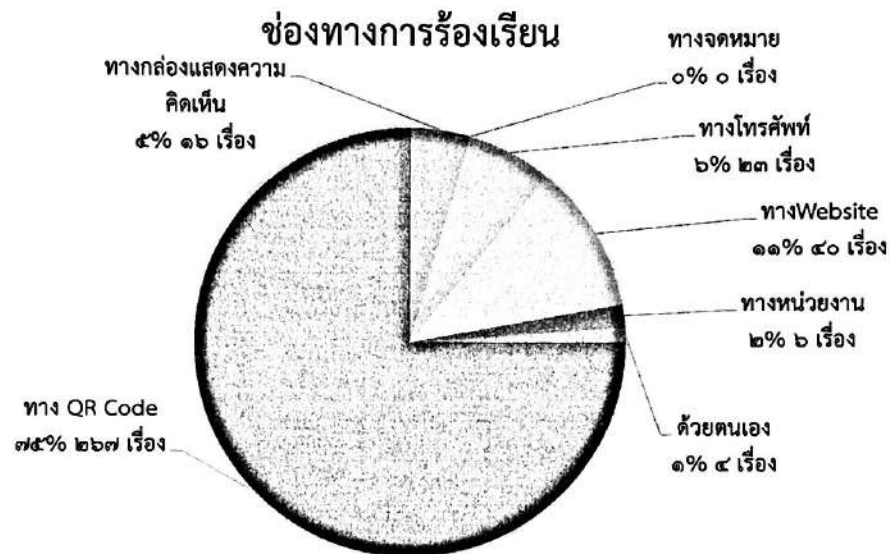
๑. การรักษาพยาบาล จำนวน ๖ เรื่อง
๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖๙ เรื่อง
๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ/น้ำดื่ม/พื้นที่ทั่วไป) จำนวน ๙ เรื่อง
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๓๐ เรื่อง
๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า จำนวน ๖๑ เรื่อง
๖. คำชม จำนวน ๑๐๖ เรื่อง



/จำแนกตามช่องทาง...

จำแนกตามช่องทางร้องเรียน

- กล่องแสดงความคิดเห็น ๑ เรื่อง
- จดหมาย ๐ เรื่อง
- โทรศัพท์ ๖ เรื่อง
- Website ๒๑ เรื่อง
- QR Code ๒๔๕ เรื่อง
- ด้วยตนเอง ๗ เรื่อง
- หน่วยงาน ๑ 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, ประเด็นรองลงมาคือระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า ซึ่งมีแนวทางดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

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



(นายสัตย์ชัย นาคะพันธุ์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์

ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
ตามประกาศโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์	
<p>ชื่อหน่วยงาน :งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ วัน/เดือน/ปี : ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนรอบ ๖ เดือน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ๓. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ</p> <p>Link ภายนอก :..... หมายเหตุ :</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง (นายสุทธิพงษ์ ประสมทอง) ตำแหน่งนิติกร วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง นายสัญญาชัย นาคะพันธ์ (นายสัญญาชัย นาคะพันธ์) ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นางสาวธัญญาปณีย์ บุญศักดิ์สกุล (นางสาวธัญญาปณีย์ บุญศักดิ์สกุล) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗</p>	