



## บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์  
เลขที่รับ 19257  
ว. ๑๒/๖.ค. ๒๕๖๗  
.....น.

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานกฎหมาย โทร ๘๑๐๖

ที่ ขพ ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/๕๑๕ วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลร้องเรียน / ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือน และผลการวิเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) ระดับเขตสุขภาพและระดับจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส MOIT ๑๐ หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กำหนดให้สรุปการดำเนินการร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) ที่มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข นั้น

ในการนี้ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียน ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ต่อไป

(นายสัญญา นาคะพันธุ์)  
รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์  
ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียน

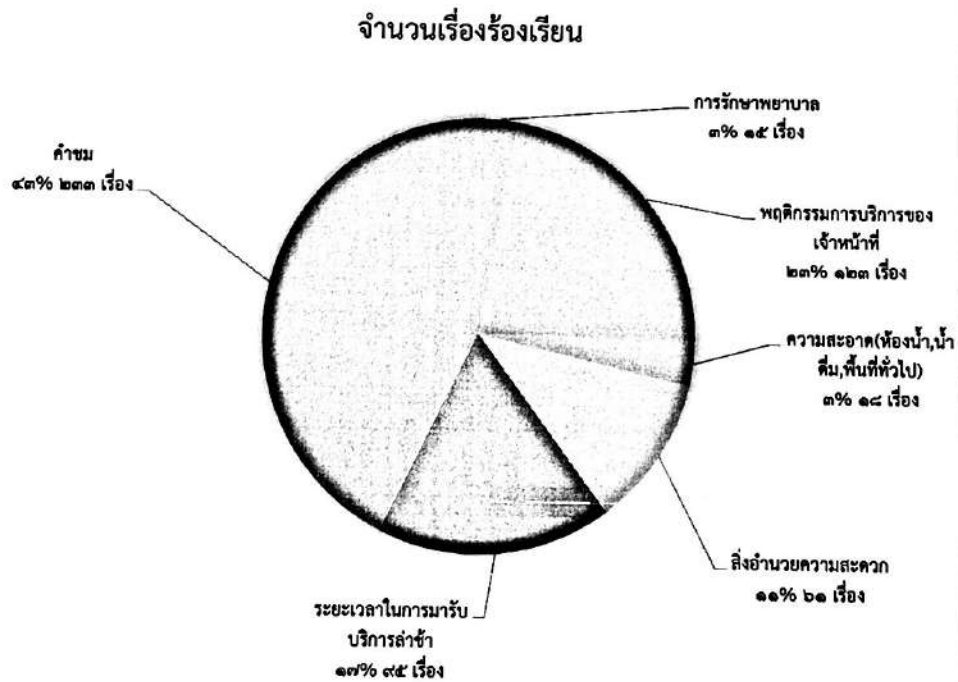
(นางสาวปัทมพันธ์ อนันดาพงศ์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์  
๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๗

## รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

รอบ ๑๒ เดือน(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ -๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ตามที่โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ โดยคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๗ ช่องทาง พบว่าระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนและคำชมรวม ๖๑๔ เรื่อง โดยแยกรายละเอียดดังนี้

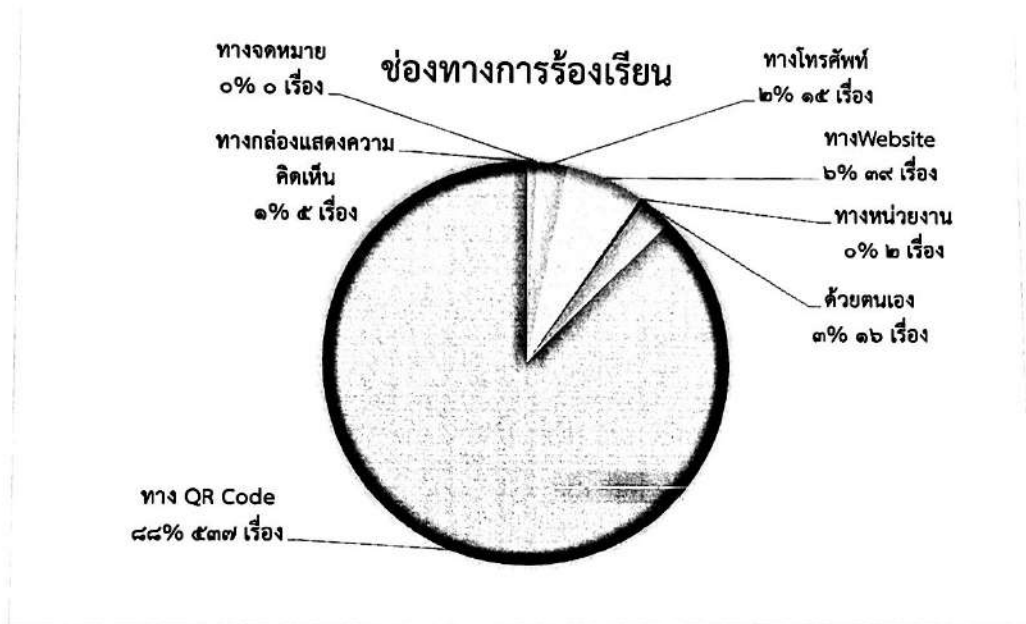
๑. การรักษาพยาบาล จำนวน ๑๕ เรื่อง
๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๓๘ เรื่อง
๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ/น้ำดื่ม/พื้นที่ทั่วไป) จำนวน ๑๘ เรื่อง
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๖๙ เรื่อง
๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า จำนวน ๑๐๒ เรื่อง
๖. คำชม จำนวน ๒๗๒ เรื่อง



/จำแนกตามช่องทาง...

### จำแนกตามช่องทางร้องเรียน

- กล้องแสดงความคิดเห็น ๕ เรื่อง
- จดหมาย ๐ เรื่อง
- โทรศัพท์ ๑๕ เรื่อง
- Website ๓๙ เรื่อง
- QR Code ๕๓๗ เรื่อง
- ด้วยตนเอง ๑๖ เรื่อง
- หน่วยงาน ๒ เรื่อง



### จากการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

๑. การรักษาพยาบาล ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่สูงกว่ามาตรฐาน ประกอบกับในบางครั้งเกิดจากการสื่อสารและความประมาทเลินเล่อของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด
๒. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องการสื่อสาร การใช้กิริยาท่าทางที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการ การพูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการ
๓. ความสะอาด (ห้องน้ำ/น้ำดื่ม/พื้นที่ทั่วไป) ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องห้องน้ำไม่สะอาด
๔. สิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องไม่มีสถานที่จอดรถให้กับประชาชน ไม่มีพื้นที่จุดรอคอยในการเฝ้าไข้
๕. ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า ปัญหาส่วนใหญ่เป็นเรื่องระยะรอคอยในการให้บริการที่คลินิกต่างๆ การจัดระบบการให้บริการที่ซ้ำซ้อน

/แนวทางแก้ไข...

### แนวทางแก้ไข

จากข้อร้องเรียนข้างต้นพบข้อร้องเรียนที่สูงสุดเป็นเรื่องร้องเรียนจากพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นที่พบบ่อยครั้งมักเกิดจากขาดการสื่อสาร/การให้ข้อมูลซึ่งนำไปสู่ความไม่เข้าใจกันและไม่พึงพอใจ, ประเด็นรองลงมาคือระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า ซึ่งมีแนวทางดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

๑. หัวหน้ากลุ่มงานเน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม/ในเรื่องการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วย และญาติทราบ ควรมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจน สอบถามความเข้าใจของผู้ป่วย/ญาติ
๒. เพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วย/ญาติ ที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ
๓. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้นโดยเพิ่มการ ตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้อง ทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชาลำดับถัดไปทันที
๔. ทบทวนระบบการให้บริการคลินิกต่างๆ ภายในโรงพยาบาล

ทั้งนี้ ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่และประพฤติกรรมมิชอบแต่อย่างใด



(นายสัญญา นาคะพันธุ์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์

ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน และจัดการข้อร้องเรียน

สรุปข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ  
รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

ลำดับ	เรื่องร้องเรียน	ช่องทางร้องเรียน						ยุติเรื่อง	ไม่ยุติเรื่อง	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	รวม	หมายเหตุ
		สื่อแสดงความ	ทางจดหมาย	ทางโทรศัพท์	ทางWebsite	ทาง QR Code	ทางหน่วยงาน					
๑	การรักษาพยาบาล			๒	๒	๙		๒	๑๕		๑๕	
๒	พฤติกรรมกรบริการของเจ้าหน้าที่			๘	๒๒	๑๐๓	๓	๖	๑๓๘		๑๓๘	
๓	ความสะอาด(ห้องน้ำ,น้ำดื่ม,พื้นที่ทั่วไป)					๑๗		๑	๑๘		๑๘	
๔	สิ่งอำนวยความสะดวก	๔		๔	๕	๕๓		๕	๖๙		๖๙	
๕	ระยะเวลาในการมารับบริการล่าช้า			๑	๙	๘๙	๑	๒	๑๐๒		๑๐๒	
๖	ค่าชม				๑	๒๗๐			๒๗๑		๒๗๑	
	รวม	๕		๑๕	๓๙	๕๓๗	๒	๑๖	๖๑๕		๖๑๕	

\* หมายเหตุ ไม่ได้รับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์  
ตามประกาศโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์	
ชื่อหน่วยงาน : งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ	
วัน/เดือน/ปี : ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๗	
หัวข้อ : รายงานสรุปผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริต รอบ ๑๒ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
๑. รายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริต รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)	
Link ภายนอก	
: .....	
หมายเหตุ : .....	
: .....	
: .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
นายเกียรติ ทองแดง	นายสัญญาชัย นาคะพันธ์
(นายเกียรติ ทองแดง)	(นายสัญญาชัย นาคะพันธ์)
ตำแหน่งนิติกร	ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
วันที่ ๑๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗	วันที่ ๑๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
นางสาวธัญญา บุญศักดิ์สกุล	
(นางสาวธัญญา บุญศักดิ์สกุล)	
ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	
วันที่ ๑๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗	