



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ งานนิติการ โทร.๐-๓๕๕๓-๑๐๗๗ ต่อ ๑๔๑๓

ที่ สพ ๐๐๓๓.๒๐๑.๘/ ๑๗ วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในรอบ ๖ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) และขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

เรื่องเดิม

ด้วยโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ ได้ดำเนินการตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ตาม คู่มือการดำเนินงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ภายใต้แนวคิด จุดพลังแห่งความร่วมมือ (The Power of Collaboration) ตัวชี้วัดที่ ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนนั้น

ข้อพิจารณา

งานนิติการ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานการสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในเรื่องการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕- มีนาคม ๒๕๖๖) เรียบร้อยแล้ว และรวบรวมสถิติการร้องเรียน การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรครวมทั้งแนวทางแก้ไขโดยการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ ซึ่งไม่มีการร้องเรียน จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานในเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕-มีนาคม ๒๕๖๖) ดังต่อไปนี้

สถิติการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ๑๒ เรื่อง

ช่องทางแสดงความคิดเห็น

- ได้รับเรื่องร้องเรียน	๖	เรื่อง
- Facebook	๑	เรื่อง
- page โรงพยาบาล	๒	เรื่อง
- ร้องเรียนด้วยตนเอง	๒	เรื่อง
- ทางโทรศัพท์	๑	เรื่อง

รายละเอียดข้อร้องเรียน

- ด้านพฤติกรรมบริการ	๑๒	เรื่อง
----------------------	----	--------

(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๑. จากการวิเคราะห์ปัญหาในเรื่องการร้องเรียน พบว่า ร้อยละ ๑๐๐ เกิดจากปัญหาด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โดยส่วนใหญ่เกิดจากการให้บริการด้านหน้า เช่น งานห้องคลอด งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย งานผู้ป่วยนอก หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง ซึ่งอยู่ในกลุ่มงานพยาบาล และ องค์กรแพทย์ โดยเมื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการที่กล่าวถึงนั้นพบว่า เกิด

/จากภาษา...

จากภาษาพูดและท่าทางที่ไม่เหมาะสม การใช้วาจาที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ให้เกียรติญาติหรือผู้มารับบริการ หรือพฤติกรรมที่แสดงออกทางกิริยาทางกายภาพภายนอกเช่น สีหน้า น้ำเสียง เป็นต้น รองลงมาคือ ขาดการสื่อสาร การให้ข้อมูลที่ตึงเครียดก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ และไม่พึงพอใจตามมา โดยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงดังนี้

๑.๑ เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสม โดยให้บุคลากรทุกคนตระหนักและเห็นความสำคัญของการให้บริการ และพฤติกรรมบริการที่พึงประสงค์ทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางกิริยา ใช้คำพูดที่ไพเราะ อ่อนโยนต่อความเจ็บใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ รวมทั้งการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วยและญาติทราบ ควรให้ข้อมูลที่ชัดเจน สอบถามความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติทุกครั้ง

๑.๒ เพิ่มการสังเกตกิริยา ท่าทางของผู้ป่วยและญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ

๑.๓ นิเทศ กำกับ ดูแล ปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการโดยหัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน วิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขตามสภาพปัญหาและบริบทของหน่วยงาน

๑.๔ มีแผนพัฒนาอบรมเชิงปฏิบัติการ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการบริการแก่บุคลากรในกลุ่มงานที่มีปัญหาร้องเรียนมาก/ค้นหา Idol Service mild ระดับหน่วยงานและโรงพยาบาลเพื่อเป็นแบบอย่าง

๑.๕ กรณีวิเคราะห์แล้วหากพบว่าเกิดจากปัจจัยด้านบุคคล กำหนดมาตรการที่เข้มข้นโดยการทำหนังสือว่ากล่าวตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และดำเนินการแก้ไขหากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้องทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปทราบต่อไป

๒. ระบบการให้บริการภายในหน่วยงาน พบปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการจนเกิดความไม่พอใจ จนเกิดการกระทบกระทั่งกันทางวาจา และการให้ข้อมูลที่ไม่เพียงพอในการสื่อสาร ข้อมูลในการให้บริการ ได้ดำเนินการแก้ไขโดยแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และปรับระบบการให้บริการภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งหาช่องทางในการสื่อสารให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เหมาะสมและเพียงพอต่อความเข้าใจ

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดลงนามอนุมัติให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ ต่อไป เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

เรียน ผอ.ร.พ.สมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

(นายสมเกียรติ เอกพรรณ)

นิติกร

☐ เพื่อไม่ทราบ

☒ เพื่อพิจารณาผลการ

☒ เห็นสมควรมอบ

๑.พัฒนาศูนย์
จัดอบรมบุคลากร

๑๙๖๖

-ทราบ/ชอบ
-ลงนามแล้ว

(นายวัฒนชัย จรุงวรธรรมะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗
๒๐ มี.ค. ๖๖