



บันทึกข้อความ

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

ที่ สพ ๐๐๓๓.๐๕/๐๗๓๔๔

วันที่ ๑๔

สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในรอบ ๑๒ เดือน

(๑ เมษายน ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) และขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

เรื่องเดิม

ด้วยโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ ได้ดำเนินการตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ตาม คู่มือการดำเนินงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ภายใต้แนวคิด MOPH ITA ๒๐๒๔ : DECADE OF MOPH ITA ทศวรรษของ MOPH ITA MOIT ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนนั้น

ข้อเท็จจริง

งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้รวบรวมสถิติข้อมูลการร้องเรียนในเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ได้รับผ่านคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ จึงได้ดำเนินการจัดทำรายงานข้อมูล วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรครวมทั้งแนวทางแก้ไขโดยการร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ ซึ่งไม่มีการร้องเรียน โดยสรุปผลการดำเนินงานในเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในรอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ๑๑ เรื่อง ดังต่อไปนี้

ช่องทางแสดงความคิดเห็น

- ตู้รับเรื่องร้องเรียน	๑	เรื่อง
- Facebook	๑	เรื่อง
- page โรงพยาบาล	๒	เรื่อง
- ร้องเรียนด้วยตนเอง	๔	เรื่อง
- ทางโทรศัพท์	๒	เรื่อง
- ผ่าน สปสช.	๑	เรื่อง

รายละเอียดข้อร้องเรียน

- ด้านพฤติกรรมบริการ	๙	เรื่อง
- ด้านการรักษา	๒	เรื่อง

(รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ)

/การวิเคราะห์...

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๑. จากการวิเคราะห์ปัญหาในเรื่องการร้องเรียน พบว่า ร้อยละ ๙๐ เกิดจากปัญหาด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โดยส่วนใหญ่เกิดจากการให้บริการด้านหน้า เช่น งานห้องคลอด งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย งานผู้ป่วยนอก หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง ซึ่งอยู่ในกลุ่มงานพยาบาล และ องค์กรแพทย์ โดยเมื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการที่กล่าวถึงนั้นพบว่า เกิดจากภาษาพูดและท่าทางที่ไม่เหมาะสม การใช้วาจาที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ให้เกียรติญาติหรือผู้มารับบริการ หรือพฤติกรรมที่แสดงออกทางกิริยาทางกายภาพภายนอกเช่น สีหน้า น้ำเสียง เป็นต้น รองลงมาคือ ขาดการสื่อสาร การให้ข้อมูลที่ตึงตังก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ และไม่พึงพอใจตามมา โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑.๑ เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสม โดยให้บุคลากรทุกคนตระหนักและเห็นความสำคัญของการให้บริการ และพฤติกรรมบริการที่พึงประสงค์ทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางกิริยา

๑.๒ เพิ่มการสังเกตกิริยา ท่าทางของผู้ป่วยและญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ

๑.๓ นิเทศ กำกับ ดูแล ปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการโดยหัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน วิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขตามสภาพปัญหาและบริบทของหน่วยงาน

๑.๔ มีแผนพัฒนาอบรมเชิงปฏิบัติการ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการบริการแก่บุคลากร

๑.๕ กรณีวิเคราะห์แล้วหากพบว่าเกิดจากปัจจัยด้านบุคคล กำหนดมาตรการที่เข้มข้นโดยการทำหนังสือกล่าวตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และดำเนินการแก้ไขหากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้องทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปทราบต่อไป

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

๓. การรักษารักษาของแพทย์พบปัญหาในส่วนของการวินิจฉัยโรค ซึ่งองค์กรแพทย์ได้นำข้อหักท้วงจากการร้องเรียนไปทบทวนแล้ว เพื่อป้องกันเหตุที่อาจเกิดขึ้นซ้ำได้ในอนาคต

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดลงนามอนุมัติให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ ต่อไป เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

(นายจักรภพ ปลื้ม)

นิติกร

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗
-เพื่อโปรดให้ความเห็นชอบและอนุมัติตามเสนอ

(นายชัยชาญ โพธิ์แจ่ม)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

ชอบ/อนุมัติ

(นายนิพนธ์ มุขดี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ ปี 2567 (เม.ย. – ส.ค.2567)

เดือน	เรื่อง	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ช่องทาง	ระยะเวลา ดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์เพื่อ ประสานหา แนวทางแก้ไข	การดำเนินการ	หมายเหตุ
เม.ย. 2567	ร้องเรียนแพทย์ วินิจฉัยผิดพลาด ตรวจไม่พบ ซีโครงหัก 5 ซี่ ต้องไปรักษา รพ.เอกชน	-องค์กรแพทย์	โทรศัพท์	3 วัน	-องค์กรแพทย์นำข้อ ร้องเรียนไปทบทวน -หัวหน้ากลุ่มงาน ศัลยกรรมอธิบายการ ตรวจวินิจฉัยให้ผู้ร้อง ทราบ และนัดให้ผู้ป่วย มารับการรักษาต่อที่ รพ.สมเด็จฯโดย หัวหน้ากลุ่มงาน ศัลยกรรมรับเป็น แพทย์ผู้ดูแลเอง	
	พนักงานห้อง จ่ายยาและ การเงิน พฤติกรรม บริการไม่ดี	-กลุ่มงาน เภสัชกรรม -หัวหน้าฝ่าย การเงิน	ร้องด้วย ตนเอง	1 วัน	หัวหน้ากลุ่มงาน เภสัชกรรมและหัวหน้า ฝ่ายการเงินตักเตือน เจ้าหน้าที่ให้ ระมัดระวังพฤติกรรม บริการ	
พ.ค.2567	พยาบาลพูดไม่ดี	-กลุ่มการ พยาบาล	Page รพ.	1 วัน	แจ้งพยาบาล ระมัดระวังคำพูดและ พฤติกรรมบริการ	
	นอน รพ.3 วัน แพทย์เจ้าของไข้ ไม่มาดูอาการ ผู้ป่วย ใช้การ โทรถามอาการ	องค์กรแพทย์	Page ตลาดบางลี่	1 วัน	แจ้งแพทย์เจ้าของไข้ ทราบแพทย์ติดประชุม จึงให้แพทย์เฉพาะทาง อีกคนมาตรวจเยี่ยม อาการแทน อาการดี ขึ้นให้กลับบ้านได้	
	พนักงานเปล ไม่มีน้ำใจ ไม่ให้ ผู้รับบริการ หน้ามืดตาบวม	-ER -กลุ่มการ พยาบาล	Page ตลาดบางลี่	1 วัน	หัวหน้างาน ER ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า พนักงานเปล คนที่ 1 ให้นั่งได้ คนที่ 2 เพิ่งมาถึงไม่ทราบ	

เดือน	เรื่อง	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ช่องทาง	ระยะเวลา ดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์เพื่อ ประสานหา แนวทางแก้ไข	การดำเนินการ	หมายเหตุ
	นั่งที่ของ พนักงานเปล				คนไข้มีอาการตาลาย คิดว่ามานั่งรอรถมารับ จึงแจ้งให้ไปนั่งที่อื่น เนื่องจากพนักงานเปล ป่วยเป็นโควิดหลายคน เพิ่งกลับมาทำงาน หัวหน้าได้ดักเตือนให้ ระวังการพูดและ พฤติกรรมบริการ	
	พฤติกรรม บริการของ แพทย์เวร ER หัวเราะขณะ ซักประวัติ ผู้รับบริการถูก ทำร้ายร่างกาย มา	-องค์กรแพทย์	ร้องด้วย ตนเอง	1 วัน	-ประสานองค์กรแพทย์ ดักเตือนให้ระมัดระวัง พฤติกรรมบริการ	
	พนักงาน ช่วยเหลือคนไข้ พูดจาไม่ดี	-OPD -กลุ่มการ พยาบาล	ร้องด้วย ตนเอง	1 วัน	หัวหน้างาน OPD ได้ ดักเตือนเจ้าหน้าที่แล้ว	
มิ.ย.2567	เจ้าหน้าที่ กายภาพบำบัด พฤติกรรม บริการไม่ดี	กายภาพ บำบัด	ร้องด้วย ตนเอง	1 วัน	-รองฯบริหารเป็น ประธานตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและว่า กล่าวดักเตือน - นิติกรให้คำแนะนำ กับเจ้าหน้าที่ฯ -เจ้าหน้าที่ฯขอโทษ ผู้รับบริการ	

เดือน	เรื่อง	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ช่องทาง	ระยะเวลา ดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์เพื่อ ประสานหา แนวทางแก้ไข	การดำเนินการ	หมายเหตุ
ก.ค.2567	พยาบาลห้องฉีด วัคซีนไขหวัด ใหญ่ใช้คำพูด แย่มาก	-เวชกรรม สังคม	ได้รับความ คิดเห็น	7 วัน	-หัวหน้างานเวชกรรม สังคม แจ้งพยาบาลให้ ระวังพฤติกรรมบริการ	
	เจ้าหน้าที่แผนก ฉุกเฉินพูดจา ไม่ดี	-ER -กลุ่มการ พยาบาล	ร้องผ่าน สปสช	1 วัน	หัวหน้างาน ER ตักเตือนเจ้าหน้าที่ให้ ระมัดระวังพฤติกรรม บริการ	
	ร้องเรียน พฤติกรรม บริการของ แพทย์และ พยาบาล	-องค์กรแพทย์ -หอผู้ป่วย อายุรกรรม หญิง	โทรศัพท์	1 วัน	-ประธานองค์กรแพทย์ และผู้ช่วยหัวหน้า พยาบาลด้านบริหาร รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ ระมัดระวังพฤติกรรม บริการ	



รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – สิงหาคม ๒๕๖๗)

ตารางที่ ๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ประเภทของการร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน	พฤติการณ์	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วันที่รับเรื่องร้องเรียน	วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น	ช่องทางตอบกลับผู้ร้องเรียน	หมายเหตุ
	ไม่พบการร้องเรียน	-	-	-				

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ

โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ วัน/เดือน/ปี : ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ : ๑. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ๒. ขออนุญาตนำรายงานเผยแพร่บนเว็บไซต์ Link ภายนอก : https://somdej17.moph.go.th หมายเหตุ : -	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายจักรภพ ปลื้ม) นิติกร วันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายนิพนธ์ มุขดี) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๗ วันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายจักรภพ ปลื้ม) นิติกร วันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๗	