



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ กลุ่มการพยาบาล โทร.๐-๓๕๕๓-๑๐๗๗ ต่อ ๘๕๐๖

ที่ สพ ๐๐๓๓.๐๕/๐๓๐๕๙

วันที่ ๓๗

มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในรอบ ๖ เดือน

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) และขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

เรื่องเดิม

ด้วยโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ ได้ดำเนินการตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตาม คู่มือการดำเนินงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ภายใต้แนวคิด MOPH ITA ๒๐๒๕ : DECADE OF MOPH ITA ทศวรรษของ MOPH ITA MOIT ๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนนั้น

ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับโรงพยาบาลได้รวบรวมสถิติข้อมูลการร้องเรียนในเรื่องการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ได้รับผ่าน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ จึงได้ดำเนินการจัดทำรายงานข้อมูล วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรครวมทั้งแนวทางแก้ไขโดยการร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ ซึ่งไม่มีการร้องเรียน โดยสรุปผลการดำเนินงานในเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗-มีนาคม ๒๕๖๘) จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ๓๑ เรื่อง ดังต่อไปนี้

ช่องทางแสดงความคิดเห็น

- ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๑๐	เรื่อง
- Facebook	๒	เรื่อง
- page โรงพยาบาล	๑๒	เรื่อง
- ร้องเรียนด้วยตนเอง	๑	เรื่อง
- ทางโทรศัพท์	๔	เรื่อง
- ผ่าน สสจ.	๒	เรื่อง

รายละเอียดข้อร้องเรียน

- ด้านพฤติกรรมบริการ	๓๑	เรื่อง
----------------------	----	--------

(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๑. จากการวิเคราะห์ปัญหาในเรื่องการร้องเรียน พบว่า เกิดจากปัญหาด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โดยส่วนใหญ่เกิดจากการให้บริการด้านหน้า เช่น งานกายภาพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย งานผู้ป่วยนอก หอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย ซึ่งอยู่ในกลุ่มงานพยาบาล และ องค์กรแพทย์ โดยเมื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการที่กล่าวถึงนั้นพบว่าเกิดจากภาษาพูดและท่าทางที่ไม่เหมาะสม การใช้วาจาที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ให้เกียรติญาติหรือผู้มารับบริการ หรือพฤติกรรมที่แสดงออกทางกิริยาทางกายภาพภายนอกเช่น สีหน้า น้ำเสียง เป็นต้น รองลงมาคือ ขาดการสื่อสาร

/การให้...

การให้ข้อมูลที่ดียิ่งก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ และไม่พึงพอใจตามมา โดยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงดังนี้

๑.๑ เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสม โดยให้บุคลากรทุกคนตระหนักและเห็นความสำคัญของการให้บริการ และพฤติกรรมบริการที่พึงประสงค์ทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางกิริยา

๑.๒ เพิ่มการสังเกตกิริยา ท่าทางของผู้ป่วยและญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ

๑.๓ นิเทศ กำกับ ดูแล ปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการโดยหัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน วิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขตามสภาพปัญหาและบริบทของหน่วยงาน

๑.๔ มีแผนพัฒนาอบรมเชิงปฏิบัติการ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการบริการแก่บุคลากร

๑.๕ กรณีวิเคราะห์แล้วหากพบว่าเกิดจากปัจจัยด้านบุคคล กำหนดมาตรการที่เข้มข้น โดยการทำหน้าที่กล่าวตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และดำเนินการแก้ไขหากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้องทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปทราบต่อไป

๒. ระบบการให้บริการภายในหน่วยงาน พบปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก ในการมารับบริการจนเกิดความไม่พอใจ จนเกิดการกระทบกระทั่งกันทางวาจา และการให้ข้อมูลที่ไม่เพียงพอ ในการสื่อสาร ข้อมูลในการให้บริการ ได้ดำเนินการแก้ไขโดยแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อวิเคราะห์ ปัญหา และปรับระบบการให้บริการภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งหาช่องทางในการสื่อสาร ให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เหมาะสมและเพียงพอต่อความเข้าใจ

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดลงนามอนุมัติให้เผยแพร่ บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ ต่อไป เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

(นางสาวพรทิพย์ สุขสมดาว)

เลขที่รับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

เรียน ผ.ก.ร.พ.สมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

☐ เพื่อเป็น ทราบ

☒ เพื่อเป็น ความรู้ความเข้าใจ

☒ เพื่อบันทึกข้อมูล

ก. พินิจพิเคราะห์

31 ส.ค. 64

-ทราบ/ชอบ

-ลงนามแล้ว

(นายพลภัทร สุทธิสัทธิระ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

- ๑ เม.ย. ๒๕๖๔

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ ปี 2568 (ต.ค.67 – มี.ค.68)

เดือน	เรื่อง	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ช่องทาง	ระยะเวลา ดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์เพื่อ ประสานหาแนว ทางแก้ไข	การดำเนินการ	หมายเหตุ
ต.ค. 2568	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ์	-งานประกัน สุขภาพ	โทรศัพท์	1 วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงและ ดักเตือน	
	พยาบาลพูดไม่ดี	-กลุ่มการ พยาบาล	Page รพ.	1 วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดักเตือนและติดตาม ประเมินพฤติกรรมบริการ	
	พยาบาลพูดไม่ดี	-กลุ่มการ พยาบาล	ผู้รับ ความ คิดเห็น	7 วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดักเตือน ติดตามประเมิน พฤติกรรมบริการ และ ทำหนังสือส่งถึงผู้ร้อง	
	พนักงานช่วยเหลือคนไข้ พูดจาไม่ดี	-กลุ่มการ พยาบาล	ผู้รับ ความ คิดเห็น	1 วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดักเตือนและติดตาม ประเมินพฤติกรรมบริการ	
	พยาบาลศูนย์บริการชุมชน พูดและ แสดงกิริยาไม่ดี	-งานเวชกรรม สังคม	โทรศัพท์	1 วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดักเตือนและติดตาม ประเมินพฤติกรรมบริการ	
	พนักงานร้านค้าสวัสดิการ พูดไม่สุภาพ	-คณะกรรมการ สวัสดิการร้านค้า	Page รพ.	1 วัน	แจ้งคณะกรรมการสวัสดิการ ร้านค้าตรวจสอบข้อเท็จจริง และปรับปรุงพฤติกรรม บริการ	
	พนักงานช่วยเหลือคนไข้ พูดจาไม่ดี	-กลุ่มการ พยาบาล	Page รพ.	1 วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดักเตือนและกำกับดูแล พฤติกรรมบริการ	
พ.ย. 2568	แพทย์ทำการรักษาผิด	-องค์กรแพทย์	Page รพ.	3 วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง พูดคุยทำความเข้าใจ ทำการตรวจและนัดผ่าตัด	
	พยาบาลหยอดตาแรง	-กลุ่มการ พยาบาล	ร้องด้วย ตนเอง	1 วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริงและ ดักเตือน	
	เจ้าหน้าที่โรงครัวพูดจา ก้าวร้าวและมีพฤติกรรมไม่ เหมาะสม	-กลุ่มงานโภชน ศาสตร์	ผู้รับ ความ คิดเห็น	2 วัน	ทบทวนเหตุการณ์และ ปรับปรุงขั้นตอนการ ดำเนินงาน	
	เจ้าหน้าที่ห้องกลุ่มงาน สวัสดิการสังคมและ ประกันสุขภาพ	- กลุ่มงาน สวัสดิการสังคม ฯ	ผู้รับ ความ คิดเห็น	2 วัน	ปัญหาพิจารณาลงโทษ หากเกิดกรณีซ้ำ และ ส่งอบรมพฤติกรรมบริการ	



เดือน	เรื่อง	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ช่องทาง	ระยะเวลา ดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์เพื่อ ประสานหาแนว ทางแก้ไข	การดำเนินการ	หมายเหตุ
พ.ย. 2568	พยาบาลไอซียู มีพฤติกรรม บริการที่ไม่ดี ใช้คำพูดไม่ดี	-กลุ่มการ พยาบาล	Page รพ.	3 วัน	ทบทวนเหตุการณ์ กล่าว ขอโทษ และนำเรื่องเข้าที่ ประชุม เพื่อหาแนวทาง การป้องกันและปรับปรุง พฤติกรรมบริการ	
ธ.ค. 2568	เจ้าหน้าที่ประจำตึก ศัลยกรรมชายใช้คำพูด ไม่เหมาะสม	-กลุ่มการ พยาบาล	โทรศัพท์	1 วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตักเตือนและติดตาม ประเมินพฤติกรรมบริการ	
	เจ้าหน้าที่โรงครัวเก็บภาต อาหารเร็วเกินไป	-กลุ่มงานโภชน ศาสตร์	ตู้รับ ความ คิดเห็น	2 วัน	ทบทวนเหตุการณ์และ ปรับปรุงขั้นตอนการ ดำเนินงาน	
	ลูกจ้างร้านสวัสดิการตึกฟ้า คิดเงินซ้ำ	-คณะกรรมการ สวัสดิการร้านค้า	โทรศัพท์	1 วัน	แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบแล้ว	
	พยาบาลห้องไอซียูและ พยาบาลช่วยเหลือคนไข้มี พฤติกรรมบริการที่ ไม่เหมาะสม	-กลุ่มการ พยาบาล	Face book	2 วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตักเตือนให้ปรับปรุง พฤติกรรมบริการและ ประเมินผล	
	พยาบาลแผนกกระดูกและ พยาบาล ER ใช้คำพูด ไม่เหมาะสม	-หัวหน้างาน OPD -กลุ่มการ พยาบาล	Page รพ.	1 วัน	แจ้งหัวหน้างาน OPD และ ER ตักเตือนให้ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และประเมินผล	
	พยาบาลไม่อธิบายชี้แจง เหตุผลที่ให้คนไข้กลับบ้าน	-กลุ่มการ พยาบาล	Page รพ.	1 วัน	แจ้งหัวหน้างาน OPD ตักเตือนให้ปรับปรุง พฤติกรรมบริการและ ประเมินผล	
	แพทย์ใช้คำพูดไม่ เหมาะสม ตำหนิคนไข้	-องค์กรแพทย์	Page รพ.	2 วัน	- ส่งต่อให้องค์กรแพทย์ ดำเนินการ	
ม.ค. 2568	ระบบบริการของไตเทียม	-กลุ่มงานไต เทียม	ผ่าน สสจ.	7 วัน	- ทีมได้ทบทวนและตอบ ข้อเท็จจริงส่งสสจ.	
	พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่แผนกกายภาพ	งานกายภาพ	Page รพ.	1 วัน	ทบทวนและให้ปรับปรุง พฤติกรรมบริการ รวมทั้ง ติดตามประเมินผล	

เดือน	เรื่อง	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ช่องทาง	ระยะเวลา ดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์เพื่อ ประสานหาแนว ทางแก้ไข	การดำเนินการ	หมายเหตุ
	พฤติกรรมบริการ คำพูด ของเจ้าหน้าที่แผนก กายภาพ	-กลุ่มงานเวช กรรมฟื้นฟู	ผู้รับ ความ คิดเห็น	1 วัน	ตักเตือนพฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่แผนก กายภาพ	
	พฤติกรรมบริการ คำพูด ของเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน	-กลุ่มการ พยาบาล	ผู้รับ ความ คิดเห็น	1 วัน	ทบทวนและ ให้ปรับปรุง พฤติกรรมบริการ รวมทั้ง ติดตามประเมินผล	
ก.พ. 2568	เจ้าหน้าที่ห้อง X-ray พูดจาไม่ดี และมี พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม	-กลุ่มส่งเสริม สุขภาพ	ผู้รับ ความ คิดเห็น	2 วัน	ตักเตือนพฤติกรรมบริการ ความระมัดระวังใน ช่วงเวลาปฏิบัติงานและ ติดตามประเมินผล	
	การปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่กายภาพบำบัด	-กลุ่มงานเวช กรรมฟื้นฟู	ผู้รับ ความ คิดเห็น	1 วัน	ทบทวน ตักเตือน และ เน้นย้ำเรื่องการสื่อสาร ให้ ข้อมูลแก่ผู้รับบริการให้ เข้าใจ	
	คนไข้รอแปลตั้งแต่เวลา 12.30 -13.30 น. ยังไม่มี คนมารับ	-ER	ผู้รับ ความ คิดเห็น	2 วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ชี้แจงเหตุการณ์	
	ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ผู้ช่วยพยาบาลแผนกผู้ป่วย นอก	-กลุ่มการ พยาบาล	ผ่าน สสจ.	2 วัน	ทบทวน ตักเตือน และ ให้ ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ รวมทั้งติดตามประเมินผล	
	การขอใบรับรองแพทย์ เวลาในการปฏิบัติหน้าที่	-กลุ่มการ พยาบาล	Page รพ.	2 วัน	ทบทวนระบบบริการ และสื่อสารข้อมูลให้ ผู้รับบริการให้เข้าใจ	
	ผู้ช่วยพยาบาลตึก ศัลยกรรมชาย ใช้คำพูดไม่ เหมาะสม	-กลุ่มการ พยาบาล	Page รพ.	1 วัน	การทบทวนและหาวิธี แนวทางแก้ไข เน้นย้ำ เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ	
	ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ของแพทย์ ขั้นตอนการ รักษา	-องค์กรแพทย์	Page รพ.	7 วัน	แจ้งองค์กรแพทย์ ดำเนินการแก้ไขปัญหา	
	ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ของแพทย์ ขั้นตอนการ รักษา	-องค์กรแพทย์	Page รพ.	3 วัน	แจ้งองค์กรแพทย์ ดำเนินการแก้ไขปัญหา	
มี.ค. 2568	พยาบาลมีพฤติกรรม ไม่เหมาะสม และสงสัย ขั้นตอนการรักษา	-กลุ่มการ พยาบาล	Face book	1 วัน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตักเตือน และเน้นย้ำเรื่อง การสื่อสาร	

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ตุลาคม ๒๕๖๗ – มีนาคม ๒๕๖๘)

ตารางที่ ๒ เรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ประเภทของการร้องเรียน	ช่องทางการร้องเรียน	พฤติการณ์	วิธีการดำเนินการแก้ไข	วันที่รับเรื่องร้องเรียน	วันที่ดำเนินการเสร็จสิ้น	ช่องทางผู้ร้องเรียน	หมายเหตุ
	ไม่พบการร้องเรียน	-	-	-				



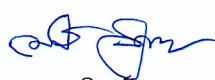
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ

โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗	
วัน/เดือน/ปี : ๗๗ มีนาคม ๒๕๖๘	
หัวข้อ : ๑. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)	
๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)	
๓. ขออนุญาตนำรายงานเผยแพร่บนเว็บไซต์	
Link ภายนอก : https://somdej๑๗.moph.go.th	
หมายเหตุ : -	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวพรทิพย์ สุขสมดาว) เลขที่รับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย วันที่ ๗๗ มีนาคม ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง  วันที่ ๗๗ มีนาคม ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวอมรรัตน์ นิจกาล) นิติกร วันที่ ๗๗ มีนาคม ๒๕๖๘	