



เลขที่รับ: 8474
 - ๒ ก.ย. ๒๕๖๘
 วันที่: ๒ กันยายน ๒๕๖๘

บันทึกข้อความ

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

ที่ สพ.๐๐๓๓.๐๕/๐๘๔๗๔ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนฯ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในรอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

ด้วยโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ ได้ดำเนินการตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment) หรือ MOPH ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดย MOIT ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับโรงพยาบาล ได้ดำเนินการจัดทำรายงานการสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ - สิงหาคม ๒๕๖๘) เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และขออนุญาตนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรทิพย์ สุขสมดาว)

เลขาธิการรับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย

เรียน ผอ.ร.พ.สมเด็จฯ องค์ที่ ๑๗

- เพื่อโปรดทราบ
- เพื่อพิจารณาและสั่งการ
- เห็นสมควรมอบ

พาทิพนธ์
 กค.พ.ค.พ

๒๓
 ๒๓๕๖๘

พ.ค.พ.ค.พ ๒๓๕๖๘

(นายพลภัทร สุทธิสิทธิ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ด้วยโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗ ได้ดำเนินการตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment) กำหนดให้หน่วยงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีช่องทางการร้องเรียน ดังนี้

๑. ช่องทางแสดงความคิดเห็น

- ร้องเรียนด้วยตนเอง	๘	เรื่อง
- ทางโทรศัพท์	๕	เรื่อง
- ผู้รับเรื่องร้องเรียน	๑๑	เรื่อง
- Facebook	๒	เรื่อง
- page โรงพยาบาล	๑๙	เรื่อง
- อื่น ๆ	๑๒	เรื่อง

๒. เรื่องที่ร้องเรียน

- ด้านพฤติกรรมบริการ	๔๗	เรื่อง
- ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม	-	เรื่อง
- ด้านระบบบริการ/เวลาการรอ	๒๑	เรื่อง
- ด้านอื่น ๆ	๒	เรื่อง

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๑. จากการวิเคราะห์ปัญหาในเรื่องการร้องเรียน พบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โดยเกิดจากการให้บริการด้านหน้า เช่น งานห้องคลอด งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย งานผู้ป่วยนอก หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง ซึ่งอยู่ในกลุ่มงานพยาบาล และ องค์กรแพทย์ โดยเมื่อวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการที่กล่าวถึงนั้นพบว่าเกิดจากภาษาพูดและท่าทางที่ไม่เหมาะสม การใช้วาจาที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ให้เกียรติญาติหรือผู้มารับบริการ หรือพฤติกรรมที่แสดงออกทางกิริยาทางกายภาพภายนอกเช่น สีหน้า น้ำเสียง เป็นต้น รองลงมา คือ ขาดการสื่อสาร การให้ข้อมูลที่ตีง่ก่อก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ และไม่พึงพอใจตามมา โดยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ดังนี้

๑.๑ เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมที่เหมาะสม โดยให้บุคลากรทุกคนตระหนักและเห็นความสำคัญของการให้บริการ และพฤติกรรมบริการที่พึงประสงค์ทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางกิริยา ใช้คำพูดที่ไพเราะ อดทนต่อความเจ็บใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ รวมทั้งการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วยและญาติทราบ ควรให้ข้อมูลที่ชัดเจน สอบถามความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติทุกครั้ง

๑.๒ เพิ่มการสังเกตกิริยา ท่าทางของผู้ป่วยและญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ

๑.๓ นิเทศ กำกับ ดูแล ปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการโดยหัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยงาน วิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขตามสภาพปัญหาและบริบทของหน่วยงาน

๑.๔ มีแผนพัฒนาอบรมเชิงปฏิบัติการ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการบริการแก่บุคลากร ในกลุ่มงานที่มีปัญหาร้องเรียนมาก/ค้นหา Idol Service mild ระดับหน่วยงานและโรงพยาบาลเพื่อเป็นแบบอย่าง

๑.๕ กรณีวิเคราะห์แล้วหากพบว่าเกิดจากปัจจัยด้านบุคคล กำหนดมาตรการที่เข้มข้น โดยการทำหนังสือว่ากล่าวตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และดำเนินการแก้ไขหากเกิดซ้ำเรื่องเดิม จะต้องทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปทราบต่อไป

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

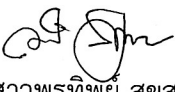


แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ

โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗	
วัน/เดือน/ปี : ๓ กันยายน ๒๕๖๘	
หัวข้อ : ๑. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – สิงหาคม ๒๕๖๘) ๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ในรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ – สิงหาคม ๒๕๖๘) ๓. ขออนุญาตนำรายงานเผยแพร่บนเว็บไซต์	
Link ภายนอก : https://somdej๑๗.moph.go.th	
หมายเหตุ : -	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวพรทิพย์ สุขสมดาว) เลขที่รับเรื่องร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ย วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายพลภัทร สุทธิสธิระ) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ ๑๗ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาววราลี พรหมกะจिन) นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๘	