



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแหลมฉบัง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐๓๘-๓๕๒๙๗๔-๙ ต่อ ๒๐๐๒

ที่ ขบ ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๕๑๔

วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
(รอบ ๖ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมฉบัง

ตามที่ มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยหน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน มีช่องทางที่จะร้องเรียน การให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ดังนั้นการมีระบบจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆของหน่วยงาน เป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงาน และสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ในการนี้ จึงขอสรุปผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (รอบ ๖ เดือน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – มีนาคม ๒๕๖๘ ดังนี้

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๔ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจิรศักดิ์ จิรากุลสวัสดิ์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

☒ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ

(นายสุพจน์ พวงลำไย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมฉบัง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลแหลมฉบัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๖ เดือน) ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - มีนาคม ๒๕๖๘
จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ (รอบ ๖ เดือน) จำนวน ๑๔ เรื่อง
โดยแยกประเภทดังนี้

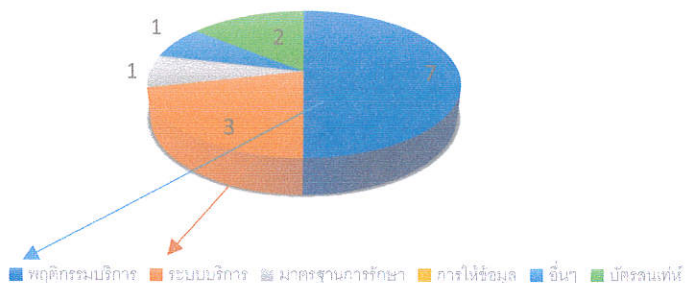
๑. ช่องทางการร้องเรียนโรงพยาบาลแหลมฉบัง

- สื่อสังคมออนไลน์	จำนวน ๑ เรื่อง	คิดเป็น ๗.๑๔ %
- ร้องเรียนผ่าน QR code	จำนวน ๖ เรื่อง	คิดเป็น ๔๒.๘๕ %
- มาด้วยตนเอง	จำนวน ๗ เรื่อง	คิดเป็น ๕๐.๐๐ %

๒. ประเภทการร้องเรียน

ประเภทการร้องเรียน	พฤติกรรมบริการ	ระบบบริการ	มาตรฐานการรักษา	การให้ข้อมูล	อื่นๆ	บัตรสนเท่ห์	รวม (เรื่อง)
จำนวน	๗	๓	๑		๑	๒	๑๔

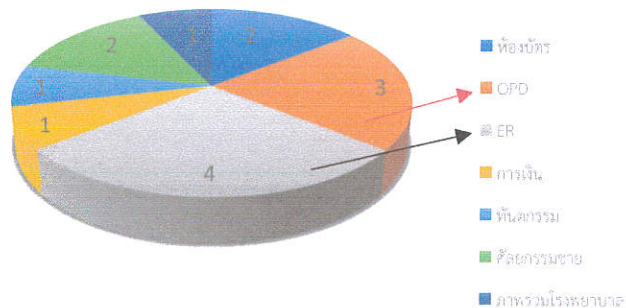
ประเภทการร้องเรียน



๓. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน โรงพยาบาลแหลมฉบัง

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ห้องบัตร	OPD	ER	การเงิน	ทันตกรรม	ศัลยกรรมชาย	ภาพรวมโรงพยาบาล
จำนวน	๒	๓	๔	๑	๑	๒	๑

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน



ปัญหาและอุปสรรค

๑. ผู้ป่วยมีจำนวนมาก สถานที่ทำให้เกิดการแออัด
๒. การไม่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วย หรืออย่างชัดเจน ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกไม่พอใจ
๓. บุคลากรทางการแพทย์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการคนไข้ที่มากขึ้น ทำให้เกิดการล่าช้าในการให้บริการ
๔. ความไม่สะดวกในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากมีการปรับปรุงอาคาร

แนวทางการแก้ไข

๑. จัดอมรบทหลักสูตร “ทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการทางการแพทย์” สำหรับหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่บริการด้านหน้า
๒. พัฒนาระบบบริการ สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน เช่น การส่งยาที่บ้านเพื่อลดการแออัด
๓. พัฒนาศักยภาพหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน พยาบาลเวรตรวจการ ส่งอบรมหลักสูตรเจรจาไกล่เกลี่ย
๔. พัฒนาระบบงานจากปัญหาข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อตอบสนองการบริการตามมาตรฐาน