



บันทึกข้อความ

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

ที่ ขบ ๐๐๓๓.๓๐๑/๕๒๑๑

วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมฉบัง

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

ในการนี้ จึงขอสรุปผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (รอบ ๑๒ เดือน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตั้งแต่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ พบว่ามีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๕๑ เรื่อง ตามรายงานแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจirkศักดิ์ จีรากุลสวัสดิ์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ

(นายสุพจน์ พวงลำไย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมฉบัง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลแหลมฉบัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน) ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘
จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ (รอบ ๑๒ เดือน) จำนวน ๕๑ เรื่อง โดยแยก
ประเภทดังนี้

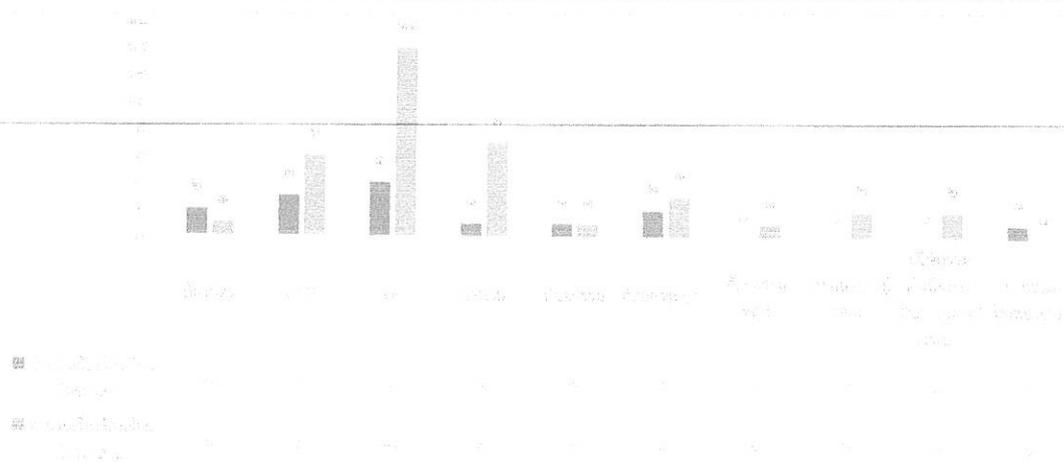
๑. ช่องทางการร้องเรียนโรงพยาบาลแหลมฉบัง

- สื่อสังคมออนไลน์	จำนวน ๔ เรื่อง	คิดเป็น ๗.๘๔ %
- มาด้วยตนเอง	จำนวน ๒๕ เรื่อง	คิดเป็น ๔๙.๐๒ %
- ได้รับความคิดเห็น	จำนวน ๒๒ เรื่อง	คิดเป็น ๔๓.๑๔ %

๒. หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลแหลมฉบัง

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน ไตรมาส ๒	จำนวนเรื่องร้องเรียน ไตรมาส ๔	รวม จำนวน
ห้องบัตร	๒	๑	๓
OPD	๓	๖	๙
ER	๔	๑๔	๑๘
การเงิน	๑	๗	๘
ทันตกรรม	๑	๑	๒
ศัลยกรรมชาย	๒	๓	๕
ศัลยกรรมหญิง	-	๑	๑
การพยาบาลผู้คลอด	-	๒	๒
บริษัทร่วมดำเนินการ (Out source) เวิร์ป	-	๒	๒
ภาพรวมโรงพยาบาล	๑	-	๑
รวม	๑๔	๓๗	๕๑

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลแหลมฉบัง



ปัญหาและอุปสรรค

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

แนวทางการแก้ไข

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลแหลมฉบัง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี
ตามประกาศโรงพยาบาลแหลมฉบัง
เรื่อง กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแหลมฉบัง

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแหลมฉบัง

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : ๙ มกราคม ๒๕๖๙

หัวข้อ : หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

Link ภายนอก : -<http://www.lcbh.go.th>

หมายเหตุ : เว็บไซต์ของโรงพยาบาลแหลมฉบัง

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ลงชื่อ

(นายจรัสศักดิ์ จิรากุลสวัสดิ์)

ตำแหน่ง นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

วันที่ ๙ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง

ลงชื่อ

(นายสุพจน์ พวงลำไย)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแหลมฉบัง

วันที่ ๙ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ลงชื่อ

(นายวีระยุทธ จันทะวงศ์)

ตำแหน่ง นักสาธารณสุขปฏิบัติการ

วันที่ ๙ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๙