



## บันทึกข้อความ

8.2.4.

รอนวณ ๒๕๖๑

11/22

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลบางระกำ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

ที่ พล ๐๓๓๒.๓๐๕/พิเศษ วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง **ขอส่งสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ๒๕๖๑**

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

เนื่องด้วยกลุ่มงานการพยาบาล ได้มีการดำเนินงานการ**รับเรื่องร้องเรียน/เรื่องร้องทุกข์**ของโรงพยาบาล**ในด้านระบบการบริการและการจัดซื้อจัดจ้าง** ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูลและการจัดการเรื่องร้องเรียน/เรื่องร้องทุกข์ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

บัดนี้ได้มีการสรุปผลการดำเนินงาน**ประจำปี ๒๕๖๑ (ไตรมาส๑-๒)** ดังเอกสารที่แนบมา  
พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางเดือนรุ่ง อุ่นใจดี)  
หัวหน้าพยาบาล

(นายภูวดล พลพรรค)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลบางระกำ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

(ไตรมาสที่ ๑-๒)

ศูนย์สนธิวิธี

โรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก

## คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและความสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานและประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก มากยิ่งขึ้น หากสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

## สารบัญ

เรื่อง

หน้า

- |  |     |
|--|-----|
| ๑. คำนิยาม   | ๑   |
| ๒.สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป / ปัญหาอุปสรรค /แนวทางแก้ไขปัญหา         | ๑-๓ |
| ๓.สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง / ปัญหาอุปสรรค /แนวทางแก้ไขปัญหา | ๓-๔ |
| ๔.ความเห็นผู้บังคับบัญชา   | ๔   |

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของ  
หน่วยงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป(ไตรมาสที่ ๑-๒)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑  
(ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อ ร้องเรียน	คิดเป็น ร้อยละ	ยุติได้	กำลัง ดำเนิน การ
๑.	ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลบางระกำ	๐	๐	๐	๐	-
๒.	หน่วยงานที่พบเหตุการณ์เขียนใบอุบัติการณ์	๔	C๑/ Near miss ๓	๒๕	ได้	-
๓.	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ	๐	๐	๐	๐	-
๔.	ร้องเรียนผ่านช่องทาง ๑๑๑๑	๒	B๑/C๑	๑๒.๕	ได้	-
๕.	ร้องเรียนทางโทรศัพท์๐๕๕-๓๗๑๑๗๐	๐	๐	๐	๐	-
๖.	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๐	๐	๐	๐	-
๗.	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๑๐	A	๖๒.๕	ได้	-

ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	๒๕๖๑	
	ครั้ง	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๘	๕๐
การรักษา	๐	๐
ระบบบริการ/ความรวดเร็ว	๗	๔๓.๗๕
อาคารสถานที่	๑	๖.๒๕
ชมเชยโรงพยาบาล	๐	๐
- อื่นๆ	๐	๐
รวม	๑๖	๑๐๐

**ประเภทบริการ**

**๑.ด้านพฤติกรรมบริการ**

เป็นการไม่พึงพอใจในคำพูด และกิริยาท่าทางที่แสดงออกของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในหน่วยงานต่างๆ จำนวน ๘ ครั้ง

**แนวทางแก้ไขและปรับปรุง**

มีการค้นหาสาเหตุและทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และให้หน่วยงานนำไปปรับปรุงแก้ไข ผู้บริหารระดับสูงได้มีการประชุมชี้แจงในวันประชุมประจำเดือนของโรงพยาบาลเน้นในเรื่องการบริการที่ดี การคิดเชิงบวก ต่อผู้รับบริการ ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางในการทำงาน และสร้างขวัญกำลังใจแก่ทีมงาน

**๒.ด้านระบบบริการ/ความรวดเร็ว**

มีการทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จำนวน ๗ ครั้ง ในเรื่อง การรอเวรชะเยียนนาน การรอผลเลือดนาน การรอแพทย์ตรวจนานเพราะมีแพทย์ลาหลายท่าน ซึ่งหน่วยงานที่เกิดเหตุการณ์ ได้มีการปรับระบบในเรื่องการสื่อสาร การส่งต่อข้อมูลของผู้ป่วย การอธิบายผลตรวจเลือดซึ่งบางตัวใช้เวลาานาน และทีมนำด้านคลินิกได้มีการพัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง

### ๓. ด้านอาคารสถานที่

ผู้รับบริการเสนอแนะเรื่องเก้าอี้ไม่พอนั่งที่งานผู้ป่วยนอก ซึ่งงานผู้ป่วยนอกได้มีการจัดหาเพิ่มเติมเรียบร้อยแล้ว

#### ปัญหา/อุปสรรค

- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ผู้รับบริการไม่เขียนชื่อนามสกุล หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับได้
- ผู้ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ ไม่ระบุสถานที่ที่พบเหตุการณ์ในเรื่องที่ร้องเรียน รายละเอียดไม่ชัดเจน

#### แนวทางแก้ไขปัญหา

- จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะโดยให้มีการลงชื่อนามสกุลและเบอร์โทรศัพท์

#### สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก (ไตรมาสที่ ๑-๒)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนของประชาชนในเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๑-๒) จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ระดับข้อร้องเรียน	คิดเป็นร้อยละ	ยุติได้	กำลังดำเนินการ
๑.	ร้องเรียนด้วยตนเองที่โรงพยาบาลบางระกำ	๐	๐	๐	๐	-
๒.	หน่วยงานที่พบเหตุการณ์เขียนใบอุบัติการณ์	๐	๐	๐	๐	
๓.	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ Face Book ของโรงพยาบาลบางระกำ	๐	๐	๐	๐	-
๔.	ร้องเรียนผ่านช่องทาง ๑๑๑๑	๐	๐	๐	๐	-
๕.	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๗๑๑๓๗๐	๐	๐	๐	๐	-
๖.	ร้องเรียนทาง ทางไปรษณีย์	๐	๐	๐	๐	-
๗.	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๐	๐	๐	๐	-

ปัญหา/อุปสรรค

๑.ประชาชนมีความตื่นตัวในการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำน้อย

แนวทางแก้ไขปัญหา

ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลบางระกำให้มากขึ้น

ผู้สรุปรายงาน.....

(นางเตือนรุ่ง อุ่นใจดี)

พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้อำนวยการโรงพยาบาล

.....  
.....

ลงชื่อ.....

( นายภูวดล พลพวก )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินมะปราง

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางระกำ