



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต โทร (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖ - ๗

ที่ ภก ๐๐๓๒.๒๐๒/plan ..... วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๔

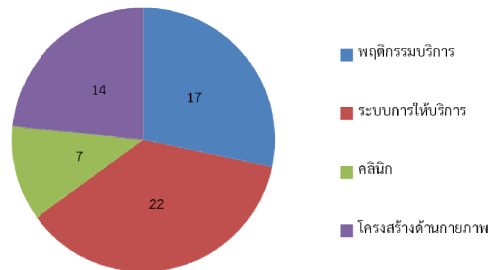
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต...  
..... และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาส ๔ (รอบ ๑๒ เดือน)  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการทุจริต ประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไตรมาส ๔ (รอบ ๑๒ เดือน) ได้ทั้งหมด ๖๐ เรื่อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๖๐ เรื่อง
- ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ไม่พบข้อร้องเรียน

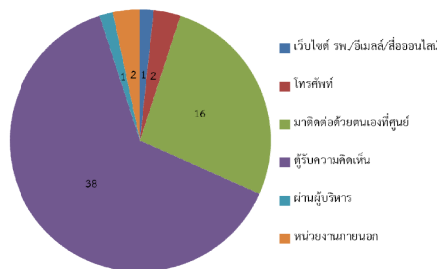
ข้อร้องเรียนจำแนกตามประเภท

- ด้านระบบการให้บริการ ๒๒ เรื่อง (๓๖.๖๗%) ด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อม ๑๔ เรื่อง (๒๓.๓๓%) ด้านพฤติกรรมบริการ ๑๗ เรื่อง (๒๘.๓๓%) และด้านคลินิก ๗ เรื่อง (๑๑.๖๗%)



การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

- แสดงความคิดเห็น ๓๘ เรื่อง (๖๓.๓๓%) ผ่านศูนย์ด้วยตนเอง ๑๖ เรื่อง (๒๖.๖๗%) ทางโทรศัพท์ ๒ เรื่อง (๓.๓๓%) หน่วยงานภายนอก ๒ เรื่อง (๓.๓๓%) ผ่านผู้บริหาร ๑ เรื่อง (๑.๖๗%) และเว็บไซต์ รพ./อีเมลล์/สื่อออนไลน์ ๑ เรื่อง (๑.๖๗%)



## • การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

- ๑) ด้านระบบการให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยนอก (OPD) ระบบนัดระบบส่งต่อ และระยะเวลาารอคอยนาน
- ๒) ด้านพฤติกรรมบริการที่ถูกร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การใช้คำพูดและพฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม
- ๓) ด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่เรื่องความสะดวกของพื้นที่อาคาร มีฝุ่นจำนวนมาก บางพื้นที่มีน้ำขัง และมีเสียงดัง เนื่องจากพื้นที่บางส่วนของโรงพยาบาลมีการสร้างอาคารอุบัติเหตุ ๑๐ ชั้น
- ๔) ด้านคลินิก ส่วนใหญ่เกิดจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์จากการไม่ปฏิบัติตามแนวทาง เช่น ไม่ล้างมือก่อน - หลัง ทำหัตถการ การขาดการสื่อสารระหว่างผู้ป่วยและทีมให้การรักษา

• **แนวทางการแก้ไข**

- ๑) ด้านระบบบริการ : ๑. ปรับปรุงระบบการให้บริการและขยายห้องตรวจผู้ป่วยนอก  
๒. ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการและแสดงผัง (Flowchart) ในการให้บริการ  
๓. ปรับระบบนัดให้เป็นการนัดเหลื่อมเวลา  
๔. มีมุมหย่อนใจระหว่างการรอตรวจ, มีกิจกรรมคลายความกังวล (ดนตรีจิตอาสา)  
๕. จัดให้มีช่องทางการเข้าถึงบริการ เช่น การรับยาร้านขายยาใกล้บ้าน  
รับยาแบบ Drive Thru
- ๒) ด้านโครงสร้างกายภาพ และสิ่งแวดล้อม : ๑. กิจกรรม ๕ ส.  
๒. Big cleaning day ทั้งโรงพยาบาล  
๓. ชี้แจงเรื่องความไม่สะดวกในพื้นที่บริเวณก่อสร้าง  
๔. เพิ่ม outsource ในการดูแลความสะอาดพื้นที่ในโรงพยาบาล  
และมีการกำกับติดตามอย่างใกล้ชิด
- ๓) ด้านพฤติกรรมกรรมการบริการ : ๑. จัดอบรมพฤติกรรมกรรมการบริการที่ดีให้กับผู้ให้บริการด่านหน้า  
๒. เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงานจากหัวหน้าผู้รับผิดชอบ  
๓. สร้าง role model และให้ Reward เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ  
ให้ผู้ที่มีพฤติกรรมกรรมการบริการที่ดี
- ๔) ด้านคลินิก : ๑. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานวิชาชีพ โดยเคร่งครัด  
ภายใต้การดูแลของผู้ที่ชำนาญกว่าอย่างใกล้ชิด  
๒. ตามรอยและนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาทบทวนเพื่อวางมาตรการการเกิดซ้ำ  
๓. ส่งเสริมการให้ข้อมูลแนะนำการรักษาแก่ผู้ป่วยและญาติ

จากการทบทวนข้อร้องเรียนทั้ง ๖๐ เรื่อง พบว่า ทั้งหมดเป็นการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่จะร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการ(๓๖.๖๗%) รองลงมา คือ ด้านโครงการด้านพฤติกรรมบริการ (๒๘.๓๓%) สิ่งแวดล้อม (๒๓.๓๓%) และด้านคลินิก (๑๑.๖๗%) ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ ตู้แสดงความคิดเห็น (๖๓.๓๓%) รองลงมา คือ ร้องเรียนที่ศูนย์ด้วยตนเอง (๒๖.๖๗%)

ระบบการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือ ระบบการเข้าถึงบริการที่งานผู้ป่วยนอก OPD (ระบบนัด ระบบส่งต่อ) การไม่ได้รับบริการตามความต้องการ/ความคาดหวัง ส่งผลให้ผู้ป่วยต้องรอนาน กังวลใจ และทีมบริหารความเสี่ยงร่วมกับหน่วยงานต่างๆได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาแล้วเสร็จไป จำนวน ๕๙ เรื่อง (๙๘.๓๓%) อยู่ระหว่างการดำเนินการอีก ๑ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง

ปัทมา

(นางปัทมา ตันโชติกุล)

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้าน พรส.

ความเห็นผู้อำนวยการ

.....อนุมัติ.....

.....เฉลิมพงษ์.....

(นายเฉลิมพงษ์ สุคนธ์ผล)

นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วัน ๒๖ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
ตามประกาศโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓  
สำหรับหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต	
<p>ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ.....</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ..๒๖.. สิงหาคม ๒๕๖๔.....</p> <p>หัวข้อ: รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ .. และการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ..ไตรมาส ๔ รอบ ๑๒ เดือน.....</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)..... รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน..... การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการทุจริตและประพฤติมิชอบ..... ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ..ไตรมาส ๔ รอบ ๑๒ เดือน ..และเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....</p> <p>Link ภายนอก:..... -.....</p> <p>หมายเหตุ:.....</p>	
<p><b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b> นิตถะณา (นางสาวนิตถะณา โคตรมณี) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ..๒๖.. เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	<p><b>ผู้พิจารณารับรอง</b> ปัทมา (นางปัทมา ..ตันโชติกุล) ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้าน พรส. (หัวหน้า) วันที่ ..๒๖.. เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>
<p><b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b> วุฒิชัย (.....นายวุฒิชัย.....ช่างคิด.....) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ..๒๖.. เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	<p><b>ผู้อนุมัติรับรอง</b> เฉลิมพงษ์ (นายเฉลิมพงษ์ ..สุนทรผล) ตำแหน่ง นายแพทย์ทรงคุณวุฒิ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต (ผู้อำนวยการ/ผู้แทน) วันที่ ..๒๖.. เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>

คำอธิบายแบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

หัวข้อ	คำอธิบาย
หน่วยงาน	หน่วยงานในโรงพยาบาลวชิระภูเก็ตเป็นผู้จัดทำข้อมูล เพื่อเผยแพร่
วัน/เดือน/ปี	วันเดือนปีที่ขอนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่
หัวข้อ	กำหนดหัวข้อที่จะนำขึ้นเผยแพร่โดยให้มีความสำคัญ ที่มาจากเนื้อหาที่มีความยาวไม่เกิน ๒ บรรทัด
รายละเอียดข้อมูล	เลือกใช้คำอธิบาย/คำบรรยายที่มีความกระชับ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และสะกดคำให้ถูกต้องตามอักขระวิธีเหมาะสมกับลักษณะรูปแบบ ข้อมูลแต่ละชนิด
Link ภายนอก	ให้ระบุ Link ที่อ้างอิงหรือนำมาใช้ในการเผยแพร่
หมายเหตุ	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล (ผู้รายงาน)	ระบุและลงลายมือชื่อหรือชื่อของผู้รับผิดชอบที่ได้มอบหมาย จากหัวหน้างาน/กลุ่มงาน//ฝ่าย
ผู้พิจารณารับรอง	ระบุและลงลายมือชื่อของหัวหน้างาน/กลุ่มงาน/ฝ่าย ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต
ผู้อนุมัติรับรอง	ระบุและลงลายมือชื่อของผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต/ ผู้รักษาราชการแทน
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)	ระบุและลงลายมือชื่อผู้ทำการ Upload ข้อมูลที่ได้รับมอบหมาย จากหัวหน้างาน/กลุ่มงาน/ฝ่ายของหน่วยงานในสังกัด โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต