



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต โทร. (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๑๔๑๒

ที่ ภก ๐๐๓๒.๒๐๓/ ศบ.๒๕๖๕

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

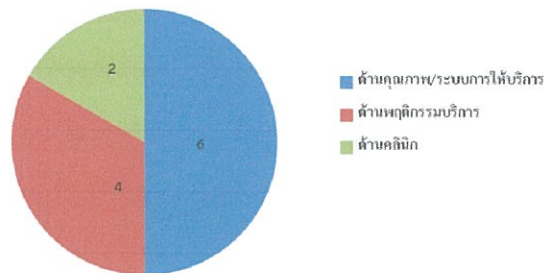
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๓ เดือน (๑ ตุลาคม - ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

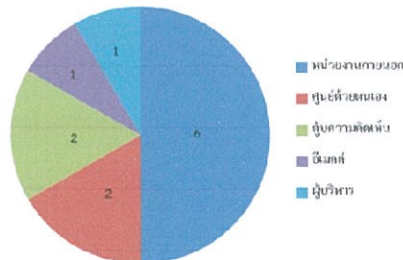
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๓ เดือน) ได้ทั้งหมด ๑๒ เรื่อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ ๖ เรื่อง (๕๐%) ด้านพฤติกรรมบริการ ๔ เรื่อง (๓๓.๓๓%) ด้านคลินิก ๒ เรื่อง (๑๖.๖๗%)



การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

- ผ่านหน่วยงานภายนอก ๖ เรื่อง (๕๐%) ผ่านศูนย์ด้วยตนเอง ๒ เรื่อง (๑๖.๖๗%) ตูรับความคิดเห็นในโรงพยาบาล ๒ เรื่อง (๑๖.๖๗%) ทางอีเมลล์ ๑ เรื่อง (๘.๓๓%) และผ่านทางผู้บริหารโรงพยาบาล ๑ เรื่อง (๘.๓๓%)



• การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

- ด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยนอก (OPD) ระบบนัดระบบส่งต่อ ทำให้ระยะเวลารอคอยนาน การได้รับการบริการตามสิทธิการรักษาพยาบาล
- ด้านพฤติกรรมบริการที่ถูกร้องเรียน ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การใช้น้ำเสียงในการให้บริการไม่เหมาะสม
- ด้านคลินิก ส่วนใหญ่เกิดจากภาวะแทรกซ้อนจากกระบวนการ

• แนวทางการแก้ไข

- ๑) ด้านคุณภาพ/ระบบบริการ : ๑. ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการและแสดงผัง (Flowchart) ในการให้บริการ
๒. ปรับระบบนัดให้เป็นการนัดเหลื่อมเวลา
๓. ทำแผนขยายจุดรอรับบริการตรวจของผู้ป่วยนอก (OPD)
- ๒) ด้านพฤติกรรมบริการ : ๑. จัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดีให้กับผู้ให้บริการด้านหน้า
๒. เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงานจากหัวหน้าผู้รับผิดชอบ
๓. สร้าง role model และให้ Reward เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ
ให้ผู้ที่มิมีพฤติกรรมบริการที่ดีผ่านการลงคะแนนจากผู้รับบริการ
ทั้งแผนกผู้ป่วยในและแผนกผู้ป่วยนอก

- ๓) ด้านคลินิก : ๑. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานวิชาชีพ โดยเคร่งครัด
ภายใต้การดูแลของผู้ที่ชำนาญกว่าอย่างใกล้ชิด
๒. ตามรอยและนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาทบทวนเพื่อวางมาตรการ
ป้องกันการเกิดซ้ำ

จากการทบทวนข้อร้องเรียนทั้ง ๑๒ เรื่อง พบว่า เป็นการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานและการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ ร้อยละ ๕๐ รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมบริการ ร้อยละ ๓๓.๓๓
และด้านคลินิก ร้อยละ ๑๖.๖๗ ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ ผ่านหน่วยงานภายนอก ร้อยละ ๕๐
รองลงมา คือ ร้องเรียนที่ศูนย์ด้วยตนเอง ร้อยละ ๑๖.๖๗

ระบบการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือ การไม่ได้รับการตามความ
ต้องการ/ความคาดหวัง ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ กังวลใจ และทีมบริหารความเสี่ยงร่วมกับหน่วยงานต่างๆ
ด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ กำลังดำเนินการอยู่ ๑ เรื่อง และด้านคลินิก กำลังดำเนินการอยู่ ๒ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์
ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง



(นางวลัยพร อรุณรัตน์)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน



ความเห็นผู้อำนวยการ



(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วัน ๒๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต	
วัน/เดือน/ปี : ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔	
หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๓ เดือน (๑ ตุลาคม – ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔)	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๓ เดือน (๑ ตุลาคม – ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔)	
Link ภายนอก: -	
หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล กัญญา (นางสาวกัญญา กิตติสัตยกุล) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ วันที่ ๒๙ เดือน ธ.ค. พ.ศ. ๒๕๖๔	ผู้พิจารณารับรอง วลัยพร (นางสาววลัยพร อรุณรัตน์) ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มการพัฒนาคุณภาพบริการ และมาตรฐาน วันที่ ๒๙ เดือน ธ.ค. พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วุฒิชัย (นายวุฒิชัย ช่างคิด) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๙ เดือน ธ.ค. พ.ศ. ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง วีระศักดิ์ (นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต (ผู้อำนวยการ/ผู้แทน) วันที่ ๒๙ เดือน ธ.ค. พ.ศ. ๒๕๖๔