



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลศิริราชศิริกฤต ไทร (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖-๗

ที่ ภก๐๐๓๓.๒๐๒/HA๒๘

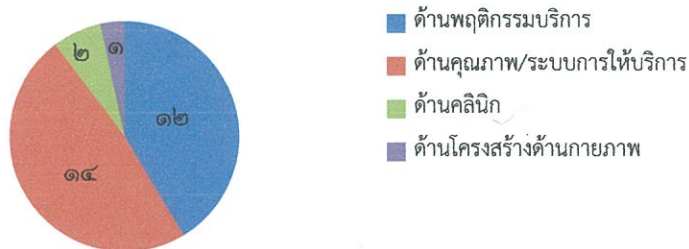
วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราชศิริกฤต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๕ มีนาคม ๒๕๖๖) และขออนุญาต
นำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราชศิริกฤต

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศิริราชศิริกฤต ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) ได้ทั้งหมด ๒๙ เรื่อง
ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ ๑๔ เรื่อง (๔๘%) ด้านพฤติกรรมบริการ ๑๒ เรื่อง (๔๑%)
ด้านคลินิก ๒ เรื่อง (๗%) ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ ๑ เรื่อง (๔%)



การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

- ทางได้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล ๑๔ เรื่อง (๔๘%) หน่วยงานภายนอก ๕ เรื่อง (๑๗%)
ผ่านศูนย์ด้วยตนเอง ๔ เรื่อง (๑๔%) ผ่านทางผู้บริหารโรงพยาบาล ๒ เรื่อง (๗%) ทางสื่อออนไลน์ ๒ เรื่อง (๗%)
ผ่านทางโทรศัพท์ ๑ เรื่อง (๓%) และผ่านทางจดหมาย ๑ เรื่อง (๓%)



การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

- ด้านพฤติกรรมบริการที่ถูกร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นการใช้กิริยามารยาทการให้บริการไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการ ไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน
- ด้านระบบการให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยนอก (OPD) ระบบนัด ระบบส่งต่อ ทำให้ระยะเวลารอคอยนานการให้บริการตามสิทธิการรักษาพยาบาล
- ด้านคลินิก เกิดจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในการรักษาพยาบาล
- ด้านโครงสร้างด้านกายภาพห้องตรวจผู้ป่วยนอก (OPD) บางแผนกมีพื้นที่ให้บริการน้อย ทำให้เกิดความแออัด

• แนวทางการแก้ไข

- ๑) ด้านระบบบริการ : ๑. ปรับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลารอคอย
๒. ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการและแสดงผัง (Flowchart) ในการให้บริการ
๓. ปรับระบบนัดให้เป็นการนัดเหลือเวลา
๔. นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการงานผู้ป่วยนอก
๕. มีมุมหย่อนใจระหว่างการรักษา, มีกิจกรรมคลายความกังวล (ดนตรีจิตอาสา)
๖. ชี้แจงเพิ่มเติมในรายละเอียดการรับบริการตามสิทธิการรักษาพยาบาล
- ๒) ด้านพฤติกรรมบริการ : ๑. จัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดีให้กับผู้ให้บริการด่านหน้า
๒. เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงานจากหัวหน้าผู้รับผิดชอบ
๓. สร้าง role model และให้ Reward เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ
ให้ผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดี
- ๓) ด้านคลินิก : ๑. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานวิชาชีพ โดยเคร่งครัด
ภายใต้การดูแลของผู้ที่ชำนาญกว่าอย่างใกล้ชิด
๒. ตามรอยและนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาทบทวนเพื่อวางแผนการการเกิดซ้ำ
- ๔) ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ : ๑. แผนปรับปรุงขยายห้องตรวจผู้ป่วยนอกในแผนกที่มีความแออัด

จากการทบทวนข้อร้องเรียนทั้ง ๒๙ เรื่อง พบว่า ทั้งหมดเป็นการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานและระบบการให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องร้องเรียนด้านระบบการให้บริการ(๔๘%) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมบริการ (๔๑%) ด้านคลินิก (๗%) และด้านโครงสร้างด้านกายภาพ (๔%) ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ ทางผู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล (๔๙%) รองลงมา คือผ่านหน่วยงานภายนอก (๑๗%)

ด้านระบบการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือ การไม่ได้รับการตามความต้องการ/ความคาดหวัง ระยะเวลารอคอยนาน ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ กังวลใจ

ด้านพฤติกรรมบริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือการใช้กิริยามารยาทในการให้บริการไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง



(นางสาวลลิตพร อรุณรัตน์)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

ความเห็นผู้อำนวยการ

nov 5 11:51 a.m. 2566

(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วัน ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต.....	
วัน/เดือน/ปี : ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖.....	
หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑ มีนาคม ๒๕๖๖)	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล วชิระภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๑ มีนาคม ๒๕๖๖).....	
Link ภายนอก:.....	
หมายเหตุ:.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวสุนันทา จันทรเพิ่มพูนผล) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป..... วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	ผู้พิจารณารับรอง  (นางสาววไลยพร อรุณรัตน์) ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ บริการและมาตรฐาน วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (.....นายสุทธิชัย.....ช่างคิด.....) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลศิริราช (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖-๗

ที่ ภก๐๐๓๓.๒๐๒/HA๒๘

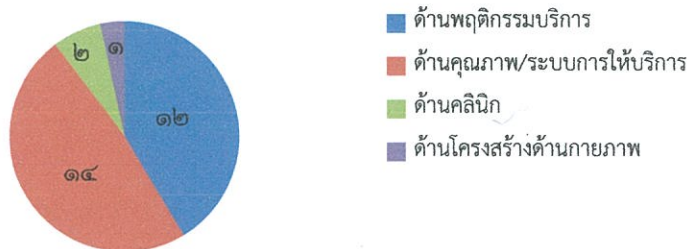
วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๙ มีนาคม ๒๕๖๖) และขออนุญาต
นำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศิริราช ได้รับรวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) ได้ทั้งหมด ๒๙ เรื่อง
ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ด้านคุณภาพ/ระบบการให้บริการ ๑๔ เรื่อง (๔๘%) ด้านพฤติกรรมบริการ ๑๒ เรื่อง (๔๑%)
ด้านคลินิก ๒ เรื่อง (๗%) ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ ๑ เรื่อง (๔%)



การร้องเรียนจำแนกตามช่องทาง

- ทางได้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล ๑๔ เรื่อง (๔๘%) หน่วยงานภายนอก ๕ เรื่อง (๑๗%)
ผ่านศูนย์ด้วยตนเอง ๔ เรื่อง (๑๔%) ผ่านทางผู้บริหารโรงพยาบาล ๒ เรื่อง (๗%) ทางสื่อออนไลน์ ๒ เรื่อง (๗%)
ผ่านทางโทรศัพท์ ๑ เรื่อง (๓%) และผ่านทางจดหมาย ๑ เรื่อง (๓%)



การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

- ด้านพฤติกรรมบริการที่ถูกร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นการใช้กิริยามารยาทการให้บริการไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการ ไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน
- ด้านระบบการให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยนอก (OPD) ระบบนัดระบบส่งต่อ ทำให้ระยะเวลารอคอยนานการให้บริการตามสิทธิการรักษาพยาบาล
- ด้านคลินิก เกิดจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในการรักษาพยาบาล
- ด้านโครงสร้างด้านกายภาพห้องตรวจผู้ป่วยนอก (OPD) บางแผนกมีพื้นที่ให้บริการน้อยทำให้เกิดความแออัด

• แนวทางการแก้ไข

- ๑) ด้านระบบบริการ : ๑. ปรับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลารอคอย
๒. ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการและแสดงผัง (Flowchart) ในการให้บริการ
๓. ปรับระบบนัดให้เป็นการนัดเหลื่อมเวลา
๔. นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการงานผู้ป่วยนอก
๕. มีมุมหย่อนใจระหว่างการรักษา, มีกิจกรรมคลายความกังวล (ดนตรีจิตอาสา)
๖. ชี้แจงเพิ่มเติมในรายละเอียดการรับบริการตามสิทธิการรักษาพยาบาล
- ๒) ด้านพฤติกรรมบริการ : ๑. จัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดีให้กับผู้ให้บริการด่านหน้า
๒. เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงานจากหัวหน้าผู้รับผิดชอบ
๓. สร้าง role model และให้ Reward เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ
ให้ผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดี
- ๓) ด้านคลินิก : ๑. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานวิชาชีพ โดยเคร่งครัด
ภายใต้การดูแลของผู้ที่ชำนาญกว่าอย่างใกล้ชิด
๒. ตามรอยและนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาทบทวนเพื่อวางแผนการการเกิดซ้ำ
- ๔) ด้านโครงสร้างด้านกายภาพ : ๑. แผนปรับปรุงขยายห้องตรวจผู้ป่วยนอกในแผนกที่มีความแออัด

จากการทบทวนข้อร้องเรียนทั้ง ๒๙ เรื่อง พบว่า ทั้งหมดเป็นการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานและระบบการให้บริการส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องร้องเรียนด้านระบบการให้บริการ(๔๘%) รองลงมา คือ ด้านพฤติกรรมบริการ (๔๑%) ด้านคลินิก (๗%) และด้านโครงสร้างด้านกายภาพ (๔%) ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ ทางผู้รับความคิดเห็นในโรงพยาบาล (๔๙%) รองลงมา คือผ่านหน่วยงานภายนอก (๑๗%)

ด้านระบบการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือ การไม่ได้รับการบริการตามความต้องการ/ความคาดหวัง ระยะเวลารอคอยนาน ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ กังวลใจ

ด้านพฤติกรรมบริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและร้องเรียนมากที่สุด คือการใช้กิริยามารยาทในการให้บริการไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง



(นางสาวลลิตพร อรุณรัตน์)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

ความเห็นผู้อำนวยการ

nov 5 11:51 a.m. 2566

(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วัน ๑๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖