



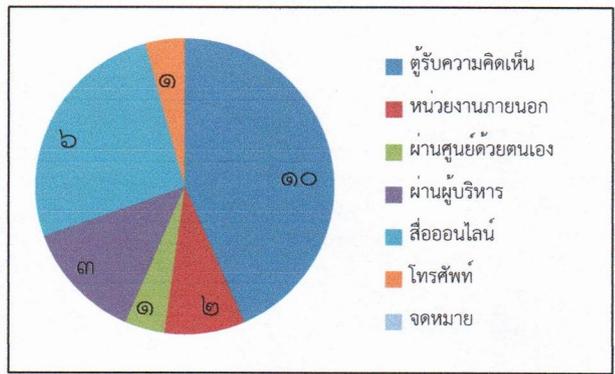
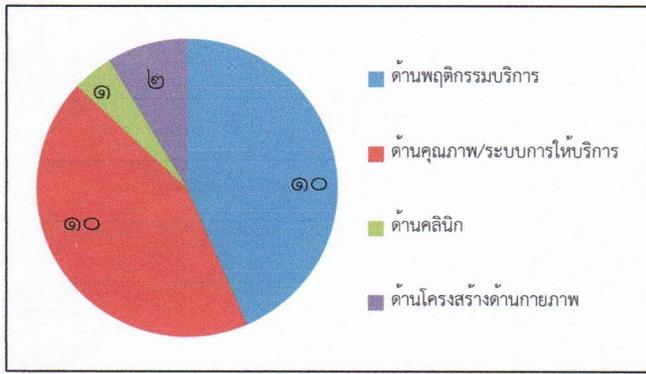
# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานโรงพยาบาลศิริราช ก่อตั้ง โทร (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๐๖๗  
ที่ กอก๐๓๓.๒๐๒.๔/HA ๓๙ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราช  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) และขออนุญาต  
นำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช

จากผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราช  
ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ได้ทั้งหมด ๒๓ เรื่อง พบว่า  
มี ๒ ด้าน ที่มีข้อร้องเรียนสูงสุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรมบริการ ๑๐ เรื่อง (๔๓%) และด้านคุณภาพ/ระบบการ  
ให้บริการ ๑๐ เรื่อง (๔๓%) ดังแผนภูมิที่ ๑ และช่องทางที่มีการใช้บริการรับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ  
ทางตู้รับความคิดเห็น ๑๐ เรื่อง (๔๔%) รองลงมาทางสื่อออนไลน์ ๖ เรื่อง (๒๖%) ดังแผนภูมิที่ ๒



## การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	การจัดการ/การดำเนินการแก้ไข
๑. ด้านพฤติกรรมบริการ	พบว่า เป็นเรื่องการใช้คำพูด น้ำเสียง การแสดงออก ในการสื่อสารขณะให้บริการ ไม่เหมาะสม การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน	๑. จัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดีให้กับผู้ให้บริการด้านหน้า ๒. เพิ่มการติดตามภายในหน่วยงานจากหัวหน้าผู้รับผิดชอบ ๓. สร้าง role model และให้ Reward เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ ให้ผู้ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดี
๒. ด้านคุณภาพ/ระบบบริการ	พบว่า เป็นเรื่องการเข้าถึงบริการของผู้ป่วยนอก (OPD) ระบบนัดหมาย และส่งต่อ ระยะเวลารอตรวจทำให้ ระยะเวลารอเข้ารับบริการนานและ ปัญหาเรื่องสิทธิในการรักษาพยาบาล	๑. ปรับขั้นตอนการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย ๒. ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการและแสดงผัง (Flowchart) ในการให้บริการ ๓. ปรับระบบนัดให้เป็นการนัดเหลื่อมเวลา ๔. แผนพัฒนาระบบนัดหมายออนไลน์และระบบคิว ต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการงานผู้ป่วยนอก ๕. มีมุมหย่อนใจระหว่างการรอตรวจ, มีกิจกรรม คลายความกังวล (ดนตรีจิตอาสา) ๖. ชี้แจงเพิ่มเติมในรายละเอียดการรับบริการตามสิทธิ การรักษาพยาบาล

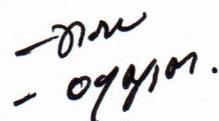
ข้อร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	การจัดการ/การดำเนินการแก้ไข
๓. ด้านโครงสร้าง ด้านกายภาพ	พบว่า : ๑) ห้องตรวจผู้ป่วยนอก (OPD) มีพื้นที่ให้บริการจำกัด ไม่เพียงพอในการรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่มีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความแออัด ๒) ความสะอาดของหอผู้ป่วยและห้องพักรักษาผู้ป่วย ๓) ห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยมีจำนวนไม่เพียงพอ ไม่สะอาด	๑. แผนปรับปรุงขยายห้องตรวจผู้ป่วยนอกเพื่อลดความแออัด ๒. เน้นย้ำการทำความสะอาดหอผู้ป่วยและห้องพักรักษาผู้ป่วย ๓. ดำเนินการปรับปรุงห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยส่วนกลาง และกำกับดูแลการทำความสะอาดอย่างเคร่งครัด
๔. ด้านคลินิก	เกิดจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในการรักษาพยาบาล	๑. เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานวิชาชีพ โดยเคร่งครัด ภายใต้การดูแลของผู้ที่ชำนาญกว่าอย่างใกล้ชิด หรือการร่วมดูแลโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากกว่า ๑ ท่าน ในรายที่โรคมืดมีความซับซ้อน ๒. ตามรอยและนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมาทบทวน เพื่อวางมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำและมีการกำกับติดตาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
จะเป็นพระคุณยิ่ง



(นางธิดา ขวัญนา)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน



ความเห็นผู้อำนวยการ



(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

วันที่ ๒๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต โทร (๐๗๖) ๓๖๑๒๓๔ ต่อ ๖๕๓๕

ที่ ภก ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/ ๐๙

วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ – มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต

งานนิติกรกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลวชิระภูเก็ต ได้รวบรวมผลการดำเนินการ  
ของงานนิติกร กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต เรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ  
๒๕๖๙ (รอบ ๖ เดือน) ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙ ผลการตรวจสอบ  
ปรากฏว่าไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต  
ในระหว่าง ๖ เดือนที่ผ่านมา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้นำข้อมูลดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์  
ของหน่วยงาน จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นายโอฬาร จินตโกศล)  
นิติกร

(นางระวีเพ็ญ กิ่งแก้ว)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร  
10 มี.ค. 2569

(นายวีระศักดิ์ หล่อทองคำ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิระภูเก็ต  
๑๖ มี.ค. ๒๕๖๙

๙๒