



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี

ที่ สฎ.๐๐๓๒.๓๐๕ / ๑๘๑

วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุมัติลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชัยบุรี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี มีความประสงค์จะนำข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับรายงานสรุปผลการวิเคราะห์การดำเนินงานข้อร้องเรียนจำนวน ๑ ฉบับเผยแพร่ลงในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชัยบุรี เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นางสาวศรัณย์พร อังสกุล)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าพยาบาล



(นายพิชิต สุขสบาย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี

ที่ สฎ.๐๐๓๒.๓๐๕ / ๑๙๓

วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์การดำเนินงานข้อร้องเรียน ไตรมาส ๑-๒/๒๕๖๑

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

ด้วย ศูนย์รับรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี ได้ดำเนินการการจัดตั้ง ศูนย์ประสานการรับเรื่องราວร้องเรียนร้องทุกข์ นั้น

ในการนี้ ศูนย์รับรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี จึงขอสรุปผลการ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งประกอบด้วย การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการรับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัด จ้าง ของไตรมาส ๑-๒/๒๕๖๑ ดังเอกสารที่ได้แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวศรัณย์พร อังสกุล)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าพยาบาล



(นายพิชิต สุขสบาย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

รายงานสรุปปฏิบัติการร้องเรียน

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลชัยบุรี ปีงบประมาณ 2560

1.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

ไตรมาส 1 – 2 / 2561 ไม่พบอุบัติการณ์ การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

2.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ไตรมาส 1 / 2561 พบข้อร้องเรียน จำนวน 1 ครั้ง

ไตรมาส 2 / 2561 พบข้อร้องเรียน จำนวน 7 ครั้ง

| ลำดับที่ | วคป.ที่เกิดเหตุ | ช่องทางรับเรื่อง      | ประเด็นการร้องเรียน                |
|----------|-----------------|-----------------------|------------------------------------|
| 1.       | 5 ตค. 2560      | แจ้งด้วยตนเอง         | วจาและอารมณ์ของแพทย์ (OPD)         |
| 2.       | 4 มค. 2561      | ผู้รับเรื่องร้องเรียน | ขาดการเอาใจใส่จากจนท. รุ้สึกน้อยใจ |
| 3.       | 4 มค. 2561      | ผู้รับเรื่องร้องเรียน | พฤติกรรมบริการของ NA จุดผู้ป่วยใน  |
| 4.       | 22 มค. 2561     | ผู้รับเรื่องร้องเรียน | ดึงน้ำดื่มไม่เพียงพอ               |
| 5.       | 22 มค. 2561     | สื่อออนไลน์           | การรอตรวจถูกแซงคิว ( OPD )         |
| 6.       | 24 มค. 2561     | สื่อออนไลน์           | รอคอยนาน ( ไม่มีแพทย์ตรวจ )        |
| 7.       | 25 มค. 2561     | สื่อออนไลน์           | ระบบการให้บริการ วจา ( ห้องฟัน )   |
| 8.       | 1 กพ. 2561      | แจ้งด้วยตนเอง         | ชมเชยจนท.แพทย์แผนไทย               |

## ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

- มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทั้งโทรศัพท์และติดต่อด้วยตนเอง โทร.๐๗๗-๓๖๗๐๗๕-๖ ต่อ ๓๐๒ ในวันเวลาราชการและเบอร์มือถือ ๐๘๗๘๘๗๗๗๗๓๓ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- มีเบอร์สายตรงผู้บริหารทั่วทั้งโรงพยาบาล
- จัดหมายร้องเรียนถึงผู้บริหารได้โดยตรง
- กล้องรับข้อร้องเรียน จำนวน๖จุด ทั่วโรงพยาบาล และกล้องแสดงความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน ๖ จุด สำหรับผู้ปฏิบัติงานสื่อสารถึงผู้บริหาร โดยเปิดกล้องทุกวัน
- แบบสอบถามความพึงพอใจทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก
- ผ่านทาง Web site ของโรงพยาบาล (www.chaiburihospital.com)

### ผลการวิเคราะห์ลักษณะของคำร้องเรียนและแนวโน้ม:

- มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการครอบคลุมหน่วยบริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอก ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๓ ๐ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๙ และได้มีการนำประเด็นที่ไม่ได้รับความพึงพอใจไปส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข
- จากการวิเคราะห์ข้อมูลในปี ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐ แนวโน้มของข้อร้องเรียนส่วนมากเป็นเรื่องพฤติกรรม การบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ได้มีการแก้ไขเป็นระยะรวมทั้งจัดระบบปฐมนิเทศ บุคคลากรใหม่ และอบรมบุคลากรเก่าด้านพฤติกรรมบริการ) ไม่มีข้อร้องเรียนในกรณีการจัดซื้อจัดจ้าง
- ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ไม่รุนแรง เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของบุคลากรเป็นส่วนใหญ่จึงมีการแจ้งหัวหน้างานให้ทราบและติดตามประเมินพฤติกรรมต่อไป ถัดมาเป็นเรื่องการบริการล่าช้าและเรื่องความสะอาด จึงได้ปรับเปลี่ยนระบบต่างๆ โดยภาพรวมข้อร้องเรียนมีแนวโน้มลดลง

### ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน:

- อัตราข้อร้องเรียนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในช่องทางการร้องเรียนทางสื่อออนไลน์ ได้แก่ FB
- การตอบสนองข้อร้องเรียนภายในกำหนดเวลา๓๐ วัน ทั้งในปี ๒๕๖๐และในไตรมาส ๑ - ๒ / ๒๕๖๑

## การประเมินความพึงพอใจ

ความครอบคลุมในการรับ prompt actionable feedback:

- จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจแบบมีแบบแผนโดยการตอบแบบสอบถามแยกตามจุดบริการต่างๆ ทุกจุดบริการ
- สอบถามแบบไม่เป็นทางการของเจ้าหน้าที่เช่นพูดคุยเล่นๆขณะรอรับบริการต่างๆทั้งในโรงพยาบาล และสถานบริการอื่น

## อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

- ผู้รับบริการที่ร้องเรียนบางรายไม่ได้ให้เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับที่ชัดเจน ทำให้การติดต่อประสานงาน เป็นไปด้วยความลำบาก
- แนวทางการแก้ไข คือ ใช้การพูดคุย และขอเบอร์โทรศัพท์ ญาติ และ บุคคลใกล้ชิดที่สามารถคุยได้