



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลตระการพิพิธ กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานนิติการ โทร. ๐๔๕ ๔๘ ๑๗๗๗ ต่อ ๒๑๑๕

ที่ อบ ๐๐๓๓.๑๑๑.๑๑/๒

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รอบ ๑๒ เดือน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพิพิธ

ด้วยโรงพยาบาลตระการพิพิธ ได้ดำเนินการตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในเรื่องการเปิดเผยข้อมูล โดยโรงพยาบาลตระการพิพิธ จะต้องแสดงถึงความโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่า คำนึงถึงผลประโยชน์ภาครัฐและในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลตระการพิพิธนั้น จากการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ตามรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลตระการพิพิธ จึงขอเรียนให้ทราบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน) โรงพยาบาลตระการพิพิธ ได้รับการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ด้านระบบบริการ จำนวน ๖ เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียน จากภายนอกหน่วยงาน จำนวน ๓ เรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุมัตินำรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวเผยแพร่ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นางสาวสุรางคณา แท่นทิพย์)

นิติกรปฏิบัติการ

เรียน ผอ.รพ.ตระการพิพิธ

- เพื่อโปรดพิจารณา

(นางพัชรา เดชาวัตร)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

(นางสาวจุไรรัตน์ ทุมนันท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพิพิธ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลตระการพิพิธ

ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๑.๑๑/๑๕

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพิพิธ

ตามที่ โรงพยาบาลตระการพิพิธ ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการ/การจัดการข้อร้องเรียนเพื่อรับการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในเรื่องทั่วไปและการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น งานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลตระการพิพิธ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ - สิงหาคม ๒๕๖๘ ได้รับรายงาน/ข้อร้องเรียน ดังรายละเอียดแนบท้ายบันทึกฉบับนี้ ดังนี้

๑.เรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ด้านระบบบริการ จำนวน 6 เรื่อง

๒.เรื่องร้องเรียน จากภายนอกหน่วยงาน จำนวน 3 เรื่อง

ทั้งนี้ ขออนุญาตนำสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลตระการพิพิธ เพื่อให้สาธารณชนรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวทัศนีย์ วงศิริ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการทีมบริหารความเสี่ยง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพิพิธ

เพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาววราทิพย์ ศรีทอง)

นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ

ผู้จัดการความเสี่ยง



(นางสาวจุไรรัตน์ ทุมนันท์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพิพิธ

งานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลตระการพืชผล ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ภายในหน่วยงาน ระหว่างเดือน ตุลาคม 2567 – สิงหาคม 2568 ได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน ด้านระบบบริการ จำนวน 9 เรื่อง

1.ลักษณะปัญหาที่พบจากเรื่องร้องเรียนทั้ง 9 เรื่อง คือ

1.ความไม่พอใจในระบบการนัดหมายและบริการทางการแพทย์

-การนัดเจาะเลือดในวันถัดไป หรือการจัดคิวตรวจที่ผู้รับบริการมองว่ายุ่งยาก

2.การสื่อสารและการให้ข้อมูลกับผู้ป่วย/ญาติ

-การตอบคำถามหรืออธิบายขั้นตอนบริการยังไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจผิด

-กรณีมีการพูดคุยในสื่อออนไลน์ที่ถูกมองว่าไม่เหมาะสม

3.พฤติกรรมบุคลากร

-มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการพูดจาไม่สุภาพหรือท่าทีที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ

4.เหตุการณ์เฉพาะหน้า

-เหตุการณ์ที่เกิดจากสถานการณ์ฉุกเฉิน ทำให้ผู้ป่วย/ญาติรู้สึกไม่ได้รับความใส่ใจเพียงพอ

2.อุปสรรคในการแก้ไข

1.ข้อจำกัดด้านบุคลากรและเวรงาน: บุคลากรมีจำนวนจำกัด ทำให้การให้บริการบางช่วงเวลาล่าช้า

2.ภาระงานสูง: งานบริการและงานเอกสารจำนวนมากทำให้การสื่อสารกับผู้ป่วยไม่ทั่วถึง

3.ระบบการจัดคิวและนัดหมายยังไม่ยืดหยุ่น: ไม่สามารถปรับตามสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ทันที

4.การใช้ช่องทางออนไลน์: อาจไม่มีการกำกับดูแลข้อความหรือการโต้ตอบอย่างเหมาะสมทุกครั้ง

5.ขาดการติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนแบบเชิงระบบ: อาจมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แต่ไม่ได้สรุป เป็นมาตรการป้องกันซ้ำ

3. แนวทางแก้ไข

ระยะสั้น

1.อบรมบุคลากรด้านการสื่อสารเชิงบวกและการจัดการข้อร้องเรียน

-เน้นการใช้ภาษาที่สุภาพ ให้ข้อมูลครบถ้วน

2.ปรับขั้นตอนการนัดหมาย/ตรวจรักษา

-พิจารณาเปิดช่องทางนัดออนไลน์หรือนัดแบบ Fast Track สำหรับบางกลุ่มผู้ป่วย

3.กำหนดผู้ประสานงานรับข้อร้องเรียน

-ผู้รับผิดชอบชัดเจนในแต่ละเวรเพื่อบันทึกและรายงานเรื่องร้องเรียนทันที

ระยะยาว

1.พัฒนาระบบติดตามข้อร้องเรียนเชิงวิเคราะห์

-ทำสถิติ แยกตามหมวด และประชุมทบทวนทุกไตรมาส

2. ปรับระบบบริหารบุคลากร

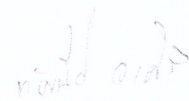
-วางแผนและกำลังคนให้เพียงพอในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาก

3. สร้างมาตรการควบคุมการสื่อสารออนไลน์

-จัดทำคู่มือและอบรมการตอบสนองต่อความคิดเห็น/ข้อความในสื่อสาธารณะ

4. เผยแพร่ผลการปรับปรุงจากข้อร้องเรียนต่อบุคลากรและสาธารณะ

-เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่ามีการแก้ไขจริงและป้องกันซ้ำ



(นางสาวทัศนีย์ วงศิริ) เลขาธิการ
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพิรุณ
เพื่อโปรดพิจารณา



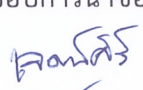
(นางสาววรathy ศรีทอง)

นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ
ผู้จัดการความเสี่ยง



(นางสาวจุไรรัตน์ ทุมพันธ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตระการพิรุณ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลตระการพิพิธ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลตระการพิพิธ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี วัน/เดือน/ปี : ๖ มกราคม ๒๕๖๙ หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน) รายละเอียดข้อมูล : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๘ (รอบ ๑๒ เดือน) Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวสุรางคณา แทนทิพย์) นิติกรปฏิบัติการ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางพัชรา เดชาวัตร) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลเผยแพร่  (นางเคตติ์ สันติสุข) ตำแหน่ง..... รก.คอมพิวตาอ..... วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๙	