



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการโรงพยาบาลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โทร ๐ ๒๓๓๘ ๑๑๘๙

ที่สป ๐๐๓๓.๓๐๑/

วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่องขอรายงานผลและอนุมัติเผยแพร่การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนรอบ ๖ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางบ่อ

ตามที่ รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ(Integrity and Transparency Assessment:ITA) ประเด็นหน่วยงาน มีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนและข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนด้านการบริการรอบ ๖ เดือนรอบ ๖ เดือน ( ๑ ตุลาคม - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ ) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบน เว็บไซต์ของหน่วยงาน ด้านความโปร่งใสประเด็นการจัดการเรื่องร้องเรียน และการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการ

คณะกรรมการใกล้เคียง จึงได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการ บริการรอบ ๖ เดือน ( ๑ เมษายน - ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕ ) ขอเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อ เปิดเผยการดำเนินการ เกี่ยวกับการการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน และบันทึก ข้อความรายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน รายละเอียดตามประกาศที่แนบนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน

(นางสาวธรรณัฐ พราหมณี)

นายแพทย์ชำนาญการ

ประธานคณะกรรมการใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน

สรุปรายงานสถิติรอบ ๖ เดือนย้อนหลัง เริ่ม ๑เม.ย.- ๑๕.ส.ค.๒๕๖๕  
การวิเคราะห์ปัญหา /อุปสรรค/แนวทางแก้ไข

จากการวิเคราะห์พบว่าปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมา  
แยกวิเคราะห์รายด้านได้ดังนี้

- ด้านระบบบริการ ๗ เรื่อง
- ด้านพฤติกรรมบริการ ๖ เรื่อง
- ด้านการรักษาพยาบาล ๔ เรื่อง
- ด้านสิ่งแวดล้อม ๑ เรื่อง

จะเห็นว่า นอกจากด้านพฤติกรรมบริการซึ่งมักพบในไตรมาสก่อนๆแล้วพบว่ามีด้านระบบบริการ  
มากขึ้นรวมถึง ข้อร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาล และข้อร้องเรียนเชิงเสนอแนะด้านสิ่งแวดล้อมใน  
โรงพยาบาล

แยกวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค แนวทางแก้ไข แยกรายด้านดังนี้

- ด้านระบบบริการ

**ปัญหาและอุปสรรค** มักเกิดจากการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ จึงทำให้เกิดความเข้าใจผิด นำมาซึ่งการ  
ร้องเรียน

**แนวทางแก้ไข** ทุกหน่วยงาน ทั้งที่มีการร้องเรียนและไม่มี ควรมีการชี้แจงและสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ต่อ  
ผู้รับบริการมากขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ  
หน่วยงานตน

- ด้านพฤติกรรมบริการ

**ปัญหาอุปสรรค** มักเกิดจาก ตัวบุคคล พฤติกรรมส่วนตัว และจิตบริการสาธารณะ ความเหน็ดเหนื่อยจากภาระ  
งาน

**แนวทางแก้ไข** ทุกหน่วยงาน ควรปรับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตนให้เหมาะสมโดยเน้นการมีจิตบริการบริการที่ดี  
ทั้งนี้ในรูปแบบรวมของโรงพยาบาลควรจัดให้มีการอบรมเรื่อง service mind เป็นประจำทุกปี เน้นการชื่นชม  
แทนการติเตียน

- ด้านการรักษาพยาบาล

**ปัญหาอุปสรรค** มักเกิดจากภาระงานที่มาก พร้อมทั้งจำกัดด้วยอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงความไม่พร้อมในการ  
ให้การรักษา

**แนวทางแก้ไข** เชิงระบบ ควรกำหนดอัตรากำลังบุคลากรในเหมาะสมกับภาระงาน เพื่อให้เกิดความพร้อมใน  
การให้การรักษาทันทีให้บริการและทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ  
และควรให้มีการอบรม ประชุม เพิ่มพูนทักษะความรู้ให้ทันสมัยในการให้การรักษามาตรฐานการ  
รักษาพยาบาล

- ด้านสิ่งแวดล้อม

**ปัญหาอุปสรรค** มักเกิดจากข้อจำกัดด้านงบประมาณและสถานที่

**แนวทางแก้ไข** ควรนำข้อร้องเรียนเชิงเสนอแนะมาพัฒนา ปรับปรุงโดยประสานงานกับทีมสิ่งแวดล้อม  
เพื่อให้เป็นตามนโยบาย โรงพยาบาลน่าอยู่(Happy Work place)

แบบรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน (ตอบกลับภายใน ๑๕ วัน)	
เลขรับเรื่อง ๖๔-๐๓๑๓๙ ลงวันที่ ๖ ต.ค.๖๔	ส่วนราชการ รพ.บางบ่อ อ.บางบ่อ จ.สมุทรปราการ
วัน เดือน ปี รับเรื่อง ๖ ต.ค.๒๕๖๔	วัน เดือน ปี รายงาน ๒๗ ต.ค. ๒๕๖๔
เรื่อง ตอบข้อร้องเรียน เรื่องระบบบริการ ออกเอกสารแจ้งผลการตรวจร่างกาย ลำซำ	
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ	
อ้างถึง สำเนาหนังสือจังหวัดสมุทรปราการ ที่ สป ๐๐๓๒.๐๐๘/๒๐๑ ลงวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๔	
<u>ประเด็นปัญหา</u>	
๑.ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องการออกเอกสารแจ้งผลการตรวจร่างกายลำซำ	
การแก้ไข	
<p>๒. มีการปรับปรุงระบบการรอเอกสารแจ้งผลการตรวจร่างกายดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ระบบการรับ - ส่งเอกสารจากสถาบันนิติเวชวิทยา รพ.ตำรวจ - งานธุรการ - ห้อง Lab และ งานเวชสถิติให้มีความรวดเร็วขึ้น โดยให้มีระบบบันทึกการรับ และส่งเอกสารที่ชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบ</li> <li>๒. ปรับระบบการเขียนเอกสารแทน ในกรณีที่แพทย์เจ้าของไข้ย้ายออกจาก รพ.บางบ่อ โดยให้งานเวชสถิติรายงานแพทย์เจ้าของไข้ทางโทรศัพท์ เพื่อขออนุญาตให้แพทย์ท่านอื่นเขียนเอกสารแทน แต่แพทย์เจ้าของไข้ต้องไปขึ้นศาล เพื่อพิจารณาไต่สวนคดีเอง ซึ่งถ้าแพทย์เจ้าของไข้ต้องการเขียนเอกสารด้วยตนเอง ก็จะส่งเอกสารไปให้แพทย์เจ้าของไข้ โดยการส่งทางไปรษณีย์</li> </ol>	
ผู้ประสานงาน ทพญ.ชุลีพร เผ่านิมมงคล	โทร ๐๒-๓๓๘๘๑๑๙๓ ต่อ ๑๑๕,๑๑๖
ผู้รายงาน พญ.ธรรณัฐ พรหมณี	ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ ประธานคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลบางบ่อ

ชื่อกลุ่มงาน:งานเจรจาไกล่เกลี่ยและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ  
วัน/เดือน/ปี :๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ:๑.รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๖ เดือน (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๒. บันทึกข้อความรายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

Linkภายนอก:URL ที่ <http://www.bangbohos.go.th>

หมายเหตุ:.....  
.....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

ลงชื่อ นางกฤตพร อยู่ศรี  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

ลงชื่อ นางสาวธรรณัฐ พรหมณี  
ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการ  
(ประธานคณะกรรมการไกล่เกลี่ย)

วันที่๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ลงชื่อ วสุ กอบสุขวโรชา

(นายวสุ กอบสุขวโรชา)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๕