



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลบางกล้า โทร. ๐ ๗๔๓๒ ๘๒๒๒ ต่อ ๔๐๓
ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๖/๑๒/พิเศษ วันที่ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน
หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ได้สรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางกล้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ในไตรมาสที่ ๑-๔ ทั้งนี้ เพื่อเป็น
การรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามรายละเอียดที่แนบมาด้วยนี้

กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ขอเสนอรายงานผลการสรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน
ปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางกล้า ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ในไตรมาสที่ ๑-๔
เพื่อพิจารณาดังนี้

๑. เพื่อทราบ

๒. เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน WWW.bangklamhospital.go.th

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายปิยะ ชูบัวทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน WWW.bangklamhospital.go.th หรือ สื่อ
อื่นๆของหน่วยงานได้

(นายปิยะ ชูบัวทอง)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

ผลการพิจารณา (/) อนุมัติ () ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

ดร.วันดาว

(นางสาวยุทมาส วันดาว)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบางกล่ำ

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน ๓ เรื่อง

๑.๑ ด้านระบบบริการ จำนวน ๒ ครั้ง/ ประกอบด้วย

- ระบบบริการด้านการรับบริการตรวจตา จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านการร้องเรียนด้วยวาจา
แนวทางการแก้ไข

- แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการตอบรับโทรศัพท์/การให้ข้อมูล ในการให้บริการเฉพาะรายการ
- จัดทำแนวทางการปฏิบัติ/แนวทางการตอบรับโทรศัพท์/การให้ข้อมูลต่อผู้รับบริการ

- ระบบบริการด้านสารสนเทศ จำนวน ๑ ครั้ง ผ่านการร้องเรียนด้วยวาจา
แนวทางการแก้ไข

- แจ้งเจ้าหน้าที่ด้านสารสนเทศในการดูแลระบบการให้บริการให้มีความเสถียร ดูแลระบบการเชื่อมต่อที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันระบบการให้บริการล่มขณะมีผู้รับบริการ

๑.๒ ด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ ครั้ง ประกอบด้วย

- ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ(การพูดจา น้ำเสียง สีหน้า) ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผ่านทางโทรศัพท์ ๑ ครั้ง
- ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ(การพูดจา การไม่ชี้แจง การไม่ตอบข้อสงสัย)ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
หน่วยงานบริการ จำนวน ๒ ครั้ง

แนวทางการแก้ไข

- แจ้งหัวหน้างานของบุคลากรที่ถูกร้องเรียนเพื่อการกล่าวตักเตือน ในการปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
- ประชุมทีมงาน/คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางการป้องกันการร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ
- ปรับปรุงระบบบริการ/จัดทำแนวทางปฏิบัติ โดยกรณีผู้ป่วยที่มีความเสี่ยง จะให้พบแพทย์ที่ให้บริการ
ด้านที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะ

๑.๓ ด้านผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจาก/ผลกระทบจากการรักษาพยาบาล จำนวน ๑ ครั้ง
ประกอบด้วย

- ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้รับการส่งต่อไปแผนกฉุกเฉินอย่างทันท่วงที ทั้งที่มาด้วยอาการทางตาหลายครั้ง ทำให้มีผลกระทบต้ออาการทางตามากขึ้น ผ่านการรับร้องเรียนทางวาจาและผ่านสำนักงานหลักประกัน
สุขภาพ (๑๓๓๐)

แนวทางการแก้ไข

- ดำเนินการยื่น ม.๔๑ ให้ผู้รับบริการรายดังกล่าวที่ได้รับผลกระทบ

- จัดทำแนวทางปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่มีโรคแทรก เพื่อการดูแลผู้ป่วยและลดภาวะรุนแรงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วยดังกล่าวได้

๒. ข้อร้องเรียนด้านสภาพแวดล้อม จำนวน - เรื่อง

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ ไม่พบข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายและประสานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามช่องทางต่างๆที่ได้รับ

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน

๑. ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน	จำนวน ๑ ครั้ง
— ระบบคิวรับบริการ	จำนวน - ครั้ง
— พฤติกรรมบริการ	จำนวน ๑ ครั้ง
๒. ผ่านทางวาจา	จำนวน ๓ ครั้ง
— ระบบการตรวจตา	จำนวน ๑ ครั้ง
— ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	จำนวน ๑ ครั้ง
— ระบบด้านสารสนเทศในการให้บริการ	จำนวน ๑ ครั้ง
๓. ผ่านทางโทรศัพท์/Messenger	จำนวน ๑/๑ ครั้ง
— พฤติกรรมบริการ	จำนวน ๑/๑ ครั้ง

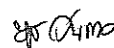
จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

๑. ข้อร้องเรียนที่ได้รับมามีจำนวนน้อย เนื่องจากขาดการสื่อสารช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับบริการทราบ/หรือในช่วงการแพร่ระบาด ผู้รับบริการด้านอื่นๆ มีจำนวนน้อยลง ทำให้ข้อร้องเรียนน้อยลง
แนวทางดำเนินการแก้ไข
 - ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล เพื่อให้ประชาชนรับทราบช่องทางที่สามารถจะเสนอแนะ หรือ ร้องเรียนได้
 - สื่อสารผ่านประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล รวมทั้ง เมื่อมีการออกหน่วยแพทย์หรือการออกชุมชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับช่องทางร้องเรียนเพิ่มขึ้น
 - ติดป้าย เบอร์โทรศัพท์ รับเรื่องร้องเรียน ตามจุดบริการต่างๆ ภายในหน่วยงาน
 - รับเรื่องผ่านเครือข่ายคณะกรรมการ ๕๐ (๕) ที่มีในแต่ละตำบล ในอำเภอบางกล่ำ
๒. ไม่มีข้อมูล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน ทางโรงพยาบาลจึงแก้ไขโดย
 - ทำแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะให้มีชื่อ -สกุล , วันเดือนปี เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อการตอบกลับข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม
 - ติดตาม ขอข้อมูล ผู้ร้องเรียน ตามช่องทางที่ร้องเรียน เพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางที่เหมาะสม
๓. ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบ/ได้รับความเสียหายต่อผู้รับบริการ ต้องดำเนินการยื่น ม.๔๑ ให้ผู้รับบริการโดยไม่ได้พิสูจน์ถูกผิด ภายในระยะเวลากำหนด/สิ้นสุดการรักษา
๔. ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ อาจต้องวิเคราะห์ว่าผู้ร้องเรียนมีความต้องการ/ประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างไร รวมถึงการจัดระบบบริการอย่างไร/แนวทางการปฏิบัติในการให้บริการ เพื่อลดผลกระทบ/ลดข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นภายหลังรับบริการ รวมถึงหาแนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำโดยผ่านคณะกรรมการบริหารและพัฒนาด้านบุคลากรของหน่วยงาน
๕. ด้านระบบบริการด้านระบบการตรวจตา หน่วยบริการที่เกี่ยวข้องประสานผู้เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลการให้บริการตรวจ ในวันเวลาที่ชัดเจน



(นายปิยะ ชูบัวทอง)

คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



(นางสาวยุทามาส วันดาว)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล่ำ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางกล่ำ
ตามประกาศโรงพยาบาลบางกล่ำ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	
ชื่อหน่วยงาน :กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ วัน/เดือน/ปี : ธันวาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ : รายงานสรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในของ โรงพยาบาลบางกล่ำ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการสรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลบางกล่ำ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ไตรมาสที่ ๑ - ๔) Link ภายนอก:- หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ปิยะ ชูบัวทอง (นายปิยะ ชูบัวทอง) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพฯ วันที่... ..เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง ยุทธามาส วันดาว (นางสาวยุทธามาส วันดาว) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล่ำ วันที่.. ..เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ธรรมรัตน์ กาเด็น (นายธรรมรัตน์ กาเด็น.) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่.....เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๗	