



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลหาด

ที่ ชม ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๐๕๕

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการร้องเรียนการปฏิบัติงาน รอบ ๑๒ เดือน และขอเสนอข้อมูลเผยแพร่
เว็บไซต์ของโรงพยาบาลหาด

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหาด

ตามที่โรงพยาบาลหาด ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/เจรจาไกล่เกลี่ย
โรงพยาบาลหาดนั้น ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอน/กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการ
ปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลหาด
ได้กำหนดไว้ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น กลุ่มงาน
บริหารทั่วไป ขอรายงานร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ในรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนกันยายน ๒๕๖๗) ทั้งนี้ ขอเสนอ
รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาลหาด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวชไมพร กลิ่นหอม)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(นางสาวกชพร อินทวงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหาด

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2567

จากรายงานอุบัติการณ์ที่ได้รับในระบบบันทึกข้อมูล HRMS ปีงบประมาณ 2567 จำนวนทั้งสิ้น 592 รายงาน พบเป็นเรื่องการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการจำนวน 8 รายงาน คิดเป็นร้อยละ 1.35 ของอุบัติการณ์ที่รายงานทั้งหมด

- รหัสอุบัติการณ์ “CPE404:ผู้ป่วยไม่รอตรวจ ไม่พึงพอใจ ร้องเรียน” จำนวน 4 รายงาน
- โปรแกรมหลัก “เรื่องร้องเรียน” จำนวน 4 รายงาน

ซึ่งเมื่อนำข้อมูลรายงานที่ได้มาตรวจสอบพบว่าอุบัติการณ์การร้องเรียนดังกล่าวมีทั้งผู้รับบริการภายนอกและผู้รับบริการภายในองค์กร ดังนี้

ผู้ร้องเรียน	ประเด็นเรื่องราว	สาเหตุ	การแก้ไขเฉพาะหน้า
ผู้รับบริการ ภายนอก	ไม่พอใจเนื่องจากรอนาน	● ช่วงเวลาห้องฉุกเฉินวิกฤติ ทำให้ผู้รอรับบริการต้องรอนาน ● การรายงานผล lab ล่าช้าจากการส่งตรวจไม่ครบตามคำสั่ง	● เพิ่มการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่คัดกรองหน้าห้องฉุกเฉินกับผู้รับบริการ ● พยาบาลคัดกรองตรวจสอบข้อมูลการส่งตรวจว่าครบตามที่แพทย์สั่งหรือไม่
	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี	อาจจะเกิดจากอารมณ์และความเข้าใจ การตีความของทั้งสองฝ่ายผู้รับและผู้ให้บริการ	หัวหน้างานรับเรื่องพูดคุยปรับปรุงพฤติกรรมบริการของผู้ได้บังคับบัญชา
	ไม่พอใจต้องชำระเงินค่ารักษา	ผู้รับบริการอุบัติเหตุจากรถไม่พอใจที่ต้องชำระเงินค่ารักษา	● อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจตั้งแต่เริ่มลงทะเบียนตรวจรักษา
ผู้รับบริการภายใน	Consult หรือตามแพทย์ไม่ได้		หัวหน้างานรับเรื่องพูดคุย
	พูดจาส่อเสียด ประชดประชัน		ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของผู้ได้บังคับบัญชา

สำหรับการแก้ไขในระยะยาวนั้นได้ส่งเรื่องให้ทีมคอมสายงานเป็นผู้รับผิดชอบร่วมกัน ได้แก่

- HRD : ได้มีการจัดกิจกรรมพัฒนาองค์กร (Organization development : OD) เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร และพฤติกรรมบริการ
- ทางผู้นำทั้งองค์กรแพทย์และองค์กรพยาบาล ได้มีการพูดคุยสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน และลงหน้างานเพื่อหาสาเหตุอันแท้จริง เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน โรงพยาบาลหางดง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่
โรงพยาบาลหางดง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลหางดง
อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

หัวข้อ : MOIT ๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูล

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- ข้อที่ ๑๒ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน
- ข้อที่ ๑๓ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ข้อที่ ๑๔ คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน
- ข้อที่ ๑๖ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗)
- ข้อที่ ๑๗ รายงาน,การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗)
- แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Link ภายนอก <https://hangdonghospital.go.th>

หมายเหตุ :

.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูลผู้อนุมัติรับรอง

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง

ลงชื่อ 

ลงชื่อ 

(นางจินดา จันทบูรณ์)

(นางสาวกชพร อินทวงศ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหางดง

วันที่ ธันวาคม ๒๕๖๗

วันที่ ธันวาคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวรัตนภรณ์ ต้อยคำ)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ธันวาคม ๒๕๖๗