



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

ที่ นค ๐๐๓๓.๓๐๑(๐๕)/๕๙๘

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงาน ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

ความเป็นมา

ตามที่จังหวัดหนองคายได้ออกหนังสือที่ นค ๐๐๑๗.๓/๑๖๔๘๒ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การขับเคลื่อนภารกิจศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจังหวัดหนองคาย โดยที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจังหวัดหนองคาย มีมติเห็นชอบให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน อำเภอ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนประจำส่วนราชการ/หน่วยงาน เพื่อกระจายการบริการประชาชนและแก้ไขความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสังคมขอสรุปผลการดำเนินงาน ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

ผลการดำเนินงานไตรมาสที่ 4 (รอบ 12 เดือน) รายงานสรุป ฯ ในเดือนกันยายน 2566

ประเภทความเสี่ยง	ไตรมาสที่ 4 (รอบ 12 เดือน) รายงานสรุป ฯ ในเดือนกันยายน 2566		
	จำนวน	ระดับ	แก้ไขแล้ว
๑. การบริการล่าช้า รอนาน	๔	๒	๔
๒. พฤติกรรมไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม	๓	๑	๓
๓. โดนฟ้องร้อง เรียกค่าเสียหาย	๐	๐	๐
๔. ไม่สมัครใจอยู่	๓	๑	๓
รวม	๑๐	๑	๑๐

จากสถิติ เรื่องร้องเรียน ส่วนใหญ่ เป็นการเขียนและการโทรศัพท์บอกข้อเสนอแนะและการเขียนในเฟสบุ๊คเกี่ยวกับเรื่อง การมาใช้บริการพฤติกรรมไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม ได้มีการทบทวนหาแนวทางให้กับเจ้าหน้าที่เรื่อง พฤติกรรมบริการเพื่อลดข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการหลังพัฒนาฯ ยังไม่พบข้อร้องเรียนได้มีการจัดทำแนวทางและมาตรฐานเรื่องพฤติกรรมบริการสำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อให้ยึดถือและปฏิบัติ ผลการทบทวนดังนี้

เหตุการณ์ที่ ๑ ผู้ป่วยชาย มารับบริการที่ รพ.สังคมเวรบ่ายวันที่ ๑๑ ม.ค.๒๕๖๖ เวลาประมาณ ๒๐.๒๐ น. ด้วยเรื่องอุบัติเหตุจราจร เมาสุราและเวยวาย มาด้วยกับภรรยา พบความเสี่ยงเรื่องความไม่พอใจในบริการที่ได้รับ ได้ชำระค่าบริการหนึ่งพันสองร้อยบาท ได้ไปโพสต์ในสื่อสังคมออนไลน์ในเรื่องการบริการ ทำให้เกิดความเสียหายในวงกว้าง ที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากร และการบริการของโรงพยาบาลสังคม

เหตุการณ์ที่ ๒ ญาติผู้ป่วยโทรมาเรื่องร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมทำให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพและไม่เหมาะสม

Root cause

ไม่พอใจในบริการ

Creative solution

๑.บริการ แบบเอกชน ไม่แนะนำเฉยเฉย ต้องพาไป หรือต้องเชิญให้นั่งรถ เชิญ

หนองคาย “เมืองน่าอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท่องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”

- เริ่มทุกจุด บริการ ตั้งแต่ผู้ป่วยเริ่มลงรถ
- ๒.พนักงาน ทุกคน ที่เห็นผู้รับบริการ ให้มีน้ำใจ ช่วยเพื่อน ช่วยผู้ป่วย
- ๓.การใช้ประโยค ในการถามข้อมูล ให้พูดเสียงที่นุ่มนวล น่าฟังเหมือนเสียงเพลง ช้าลง มีรอยยิ้ม และเสียงหัวเราะ ในใจ

“จงระวังความคิด เพราะความคิดจะกลายเป็นคำพูด
จงระวังคำพูด เพราะคำพูดจะกลายเป็นการกระทำ
จงระวังการกระทำ เพราะการกระทำ จะกลายเป็นนิสัย
จงระวัง นิสัยเพราะนิสัยจะกลายเป็นบุคลิก
จงระวังบุคลิก เพราะบุคลิกจะกลายเป็นชะตากรรม” มหาตมะ คานธี

๔.ตื่นมาตอนเช้า ยิ้ม พูดใส่กระจก

๕.เพื่อ ลดความเครียด เพิ่ม การบริการให้ประทับใจ เพิ่ม ผู้ให้บริการเฉพาะ บัตร ในการเช็คสิทธิ์ เพิ่มความ

สมบูรณ์ในวาระเบียน มีพนักงานบัตร ๑๖.๐๐-๒๔.๐๐ น

๖.เพื่อลดผลกระทบให้พิจารณาปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ด้านหน้าที่ผู้ร้องระบุ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำสรุปผลการดำเนินงาน ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ รอบ ๑๒ เดือนลง
เผยแพร่ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสังคม <http://www.sangkhomhospital.com/main/homepage.html>



(นายพงษ์ศักดิ์ ชัยประเทศ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ



ทราบ

(นายบรรจบ อุบลแสน)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

หนองคาย “เมื่อน้ำอยู่ มุ่งสู่เกษตรอินทรีย์ ท้องเที่ยววิถีลุ่มน้ำโขง เชื่อมโยงการค้าชายแดน”



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสังคม กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร.๐-๔๒๔๔๑-๐๒๙ ต่อ ๑๑๐๔

ที่ นค ๐๐๓๒.๓๐๑(๐๕)๔๙๒

วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง บันทึกข้อความรายงานผู้บริหารรับทราบและสั่งการ ปราบกฏการและขออนุญาตเผยแพร่ใน
เว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

ตามที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย/คณะกรรมการ PERSONAL SAFETYระดับ
โรงพยาบาลได้รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน กรณีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำ
การทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ในรอบเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕-กันยายน ๒๕๖๖ ปราบกฏผลไม่มีข้อร้องเรียนแต่ประการ
ใด ดังเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นควรดำเนินการดังนี้

๑.อนุญาตให้นำประกาศดังกล่าวข้างต้น ขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลสังคม ใน เว็บไซต์หน่วยงาน
<http://www.sangkhomhospital.com>

๒.ลงนามในหนังสือแจ้งเวียนให้กลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน ทุกหน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

(นายพงษ์ศักดิ์ ชัยประเทศ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ/อนุญาต/ลงนามแล้ว

(นายบรรจบ อูบลแสน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลสังคม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย

วัน/เดือน/ปี ๑ กันยายน ๒๕๖๖

หัวข้อ รายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน การวิเคราะห์ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

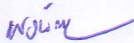
รายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน การวิเคราะห์ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

Link ภายนอก <http://www.sangkhomhospital.com/main/๒๐๑๗-๐๓-๐๑-๐๗-๒๗-๑๒.html>

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายพงษ์ศักดิ์ ชัยประเทศ)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖

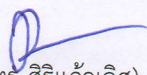


(นายบรรจบ อุบลแสน)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายศรายุทธ ศิริแก้วเลิศ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖