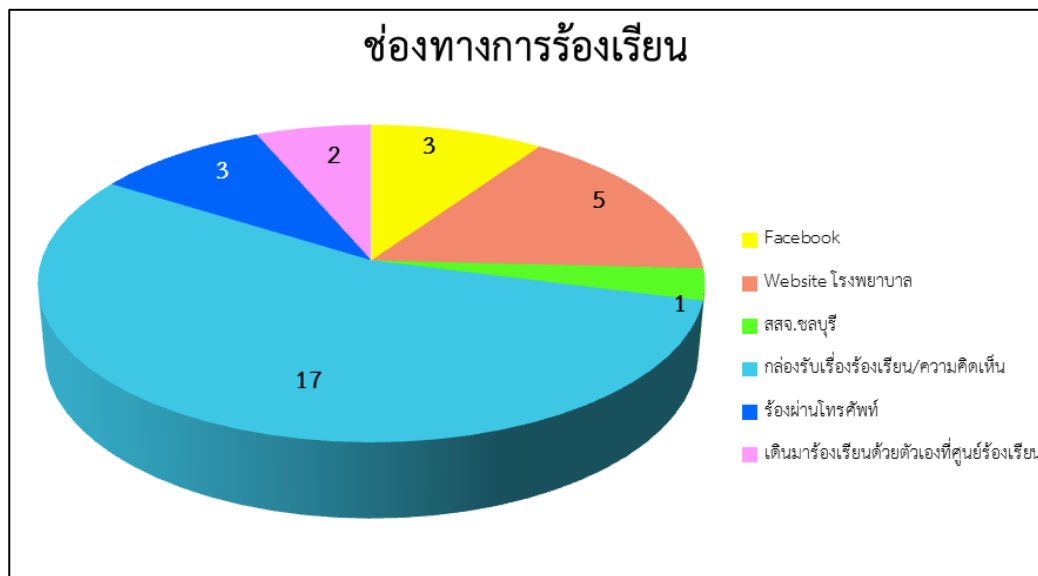


รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลพนัสนิคม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (รอบ 6 เดือน)

ตารางที่ 1 : ช่องทางร้องเรียน โรงพยาบาลพนัสนิคม ไตรมาส 2 (ตุลาคม 2566 – มีนาคม 2567)

ช่องทางการร้องเรียน	Facebook	Website โรงพยาบาล	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น	สสจ.ชลบุรี	ร้องผ่านโทรศัพท์	เดินมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์ร้องเรียน	รวม
จำนวน	3	5	17	1	3	2	31

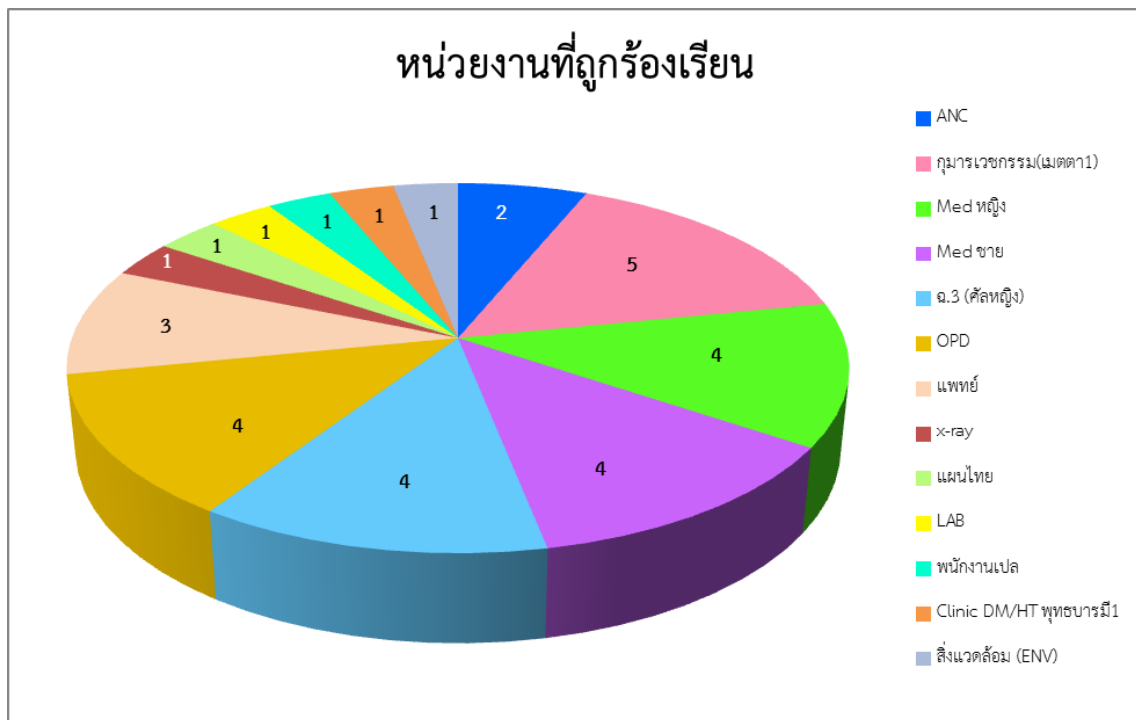


ตารางที่ 2 : ประเภทการร้องเรียน โรงพยาบาลพนัสนิคม ไตรมาส 2 (ตุลาคม 2566 – มีนาคม 2567)

ประเภทการร้องเรียน	มาตรฐานวิชาชีพ	บริหารจัดการ	ระบบบริการสุขภาพ	พฤติกรรมบริการ	รวม
จำนวน	11	5	9	15	40



ตารางที่ 3 : หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน โรงพยาบาลพนัสนิคม ไตรมาส 2 (ตุลาคม 2566 – มีนาคม 2567)



การวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรค

จากข้อมูลเบื้องต้น นำมาจัดกลุ่มวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค เรียงตามลำดับดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมบริการ : พบพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ได้แก่ คำพูดไม่เหมาะสม น้ำเสียง ตะคอกเสียงดัง ประชดประชัน ลักษณะท่าทางที่เมินเฉยไม่ใส่ใจ ไม่ตั้งใจฟัง ไม่ตั้งใจดูแล ใช้อารมณ์กับผู้รับบริการ พบได้ใน สหสาขาวิชาชีพโดยเฉพาะสาขาวิชาชีพที่ให้บริการโดยตรงกับผู้รับบริการ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เวิร์ปเปล พนักงานผู้ช่วย พนักงานห้องชันสูตร พนักงานห้องรังสี เป็นต้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าสาเหตุที่สำคัญเกิดจากความไม่เข้าใจในบทบาทและขาดการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การเปลี่ยนแปลงนโยบายการเข้าถึงบริการที่ขยายกว้างมากขึ้นทำให้ผู้รับบริการมีจำนวนมากไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากรและภาระงาน ผู้รับบริการมีความคาดหวังในบริการที่จะได้รับสูง โรงพยาบาลไม่สามารถจัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทั้งหมด เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณ อาคารสถานที่และจำนวนบุคลากร สิ่งต่างๆดังกล่าวนี้เป็นสาเหตุที่ทำให้ขาดความเข้าใจซึ่งกันและกันทำให้เกิดข้อร้องเรียนตามมาในที่สุด

แนวทางการแก้ไข

1. กำหนดนโยบาย จุดเน้นเรื่องพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศโดยบรรจุ ไว้เป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กร จัดให้มีการอบรมพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ(ESB) อบรม ฟื้นฟู 1 ครั้งต่อปี
 2. ทีมนำได้รับการอบรม Care D+ทุกคนในเฟสแรกของโครงการ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตรงกับ ผู้รับบริการได้รับการอบรมเพิ่มเติม ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการลงทะเบียนอบรมทั้งหมด 245 คน คิดเป็นร้อยละ 36.14 ของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดและอยู่ในขั้นตอนที่ขออบรมให้ครบร้อยละ100
 3. จัดโครงการอบรมเจ้าหน้าที่ด่านหน้าโดยองค์กรเอกชนที่เป็นเลิศด้านการบริการ
 - 4 .เจ้าหน้าที่ที่ได้รับร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ จะถูกพบผู้บริหารสูงสุดเพื่อหาข้อเท็จจริงและวางแผนการพัฒนา แสดงถึงผู้บริหารสูงสุดสนใจตั้งใจที่จะปรับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่จริง เป็นกลยุทธ์ที่จะสร้างพฤติกรรมบริการที่ดีให้กับองค์กร เป็นองค์กรชั้นนำด้านคุณภาพมีความเชี่ยวชาญให้บริการอย่างมืออาชีพ
2. ด้านมาตรฐานวิชาชีพ : สาเหตุเกิดจากปริมาณภาระงานไม่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรโดยเฉพาะ บริการด้านหน้าและบริการนอกเวลาราชการที่มีจำนวนผู้รับบริการมากเจ้าหน้าที่น้อย เช่น เวรเปล ปริมาณแพทย์พยาบาลนอกเวลาราชการเป็นต้น จึงทำให้การบริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน เป็นสาเหตุของการเกิดข้อร้องเรียนเกิดขึ้น

แนวทางการแก้ไข

1. ทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดข้อร้องเรียนทุกครั้งโดยหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
2. มีการทำ case study , มีการ conference และให้ความรู้กับผู้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
3. จัดโครงการอบรมให้ความรู้ใหม่ๆกับเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ปฏิบัติงาน
4. กำหนด นโยบาย แนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนตรงตามมาตรฐานวิชาชีพ

3. ด้านระบบบริการสุขภาพ : บุคลากรไม่ปฏิบัติตามแนวทางระบบบริการสุขภาพที่กำหนดไว้

แนวทางการแก้ไข

1. กำหนดนโยบาย นำข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น ผลการวิเคราะห์สาเหตุ แนวทางการป้องกัน แก้ไข วิธีกำกับติดตาม รายงานใน Morning Brief ทุกครั้ง
2. กรณีที่แนวทาง และมาตรฐานการดูแลยังไม่ครอบคลุม ประชานและคณะกรรมการที่รับผิดชอบ ทบทวน ปรับปรุง สื่อสารให้ทั่วถึง

4. ด้านบริหารจัดการ : บุคลากรน้อย สถานที่คับแคบ ช่องจ่ายเงินไม่เพียงพอ ขาดการจัดการศูนย์เครื่องมือแพทย์

แนวทางการแก้ไข

1. มีการเขียนโปรแกรมมาตามนัด เลื่อนนัด และส่งเสริมให้ผู้รับบริการผู้ป่วยนอกเข้าถึงการ scan QR Code เพื่อให้ทราบระยะเวลาที่จะเข้าพบแพทย์
2. มีการเพิ่มสถานที่จอดรถให้มากขึ้น ให้เจ้าหน้าที่เข้าไปจอดรถด้านในบริเวณบ้านพัก และมี รปภ. อำนวยความสะดวก
3. กรรมการบริหารสนับสนุน