



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...กลุ่มบริหารงานทั่วไป...โรงพยาบาลศิลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ โทร...๐๔๕-๖๖๘-๑๑๗ ต่อ...๑๐๓๑
ที่...ศก ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๓๓๕...วันที่...๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘

เรื่อง...สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
เรียน...ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิลาลาด

ตามที่ โรงพยาบาลศิลาลาด ได้จัดทำช่องทางการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH TA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยใน MOIT ๑๐ ๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข นั้น

ในการนี้ ช่วงระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการจำนวน ๓ เรื่อง และข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ ๑ เรื่อง

การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

- การจัดระบบบริการยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่โรงพยาบาลศิลาลาด ได้กำหนดกรอบแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติ ทำให้เกิดข้อร้องเรียน
- ด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่การสื่อสารไม่ชัดเจนหรือใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม
- การตอบคำถามหรือให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติไม่เพียงพอ
- ความเร่งรีบในการให้บริการจนทำให้ผู้ป่วยรู้สึกไม่ได้รับการบริการที่ดี

แนวทางแก้ไข

- เสริมสร้างทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การใช้คำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย และเหมาะสมกับผู้ป่วย
- ส่งเสริมแนวคิด "Service Mind" ให้เจ้าหน้าที่พยาบาลบริการด้วยใจและมีความอดทนต่อผู้ป่วย
- สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกผ่อนคลายและได้รับการดูแลอย่างดี
- เพิ่มคุณภาพและมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพและความคาดหวังของสังคม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ลงนามเห็นชอบและอนุมัติ

(นางสาววิจิตรา ทองบ่อ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

เห็นชอบและอนุมัติ

(นายธนา คลองงาม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิลาลาด