



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โทร. ๑๐๓

ที่ อบ.๐๐๓๓.๐๐๙.๒๖/๗๑

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

ต้นเรื่อง

ตามที่ โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ได้ดำเนินการตามนโยบายการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในด้านการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยโรงพยาบาลจะต้องแสดงถึงความโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดความคุ้มค่าคุ้มทุนสมประโยชน์ภาครัฐและในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม นั้น

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒๐ เรื่อง โดยแบ่งประเภท ได้แก่ การร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ ๗๐ ด้านสิ่งแวดล้อม ร้อยละ ๒๕ และด้านวินัยข้าราชการ ร้อยละ ๕ ตามลำดับ ทั้งนี้ได้มีการกำกับ ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน การแก้ไข และรายงานคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทุกเดือน อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์โรงพยาบาล
ทุ่งศรีอุดม

(นางสาวไอลดา สังสงหา)
นักวิชาการสาธารณสุข

ทราบ-อนุญาต

(นายธีระวัฒน์ สิงห์ราช)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม
อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ช่องทาง	ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือน)											รวม	คิดเป็นร้อยละ
	ต.ค.๖๖	พ.ย.๖๖	ธ.ค.๖๖	ม.ค.๖๗	ก.พ.๖๗	มี.ค.๖๗	เม.ย.๖๗	พ.ค.๖๗	มิ.ย.๖๗	ก.ค.๖๗	ส.ค. ๖๗		
๑.ผ่านตู้รับแสดงความคิดเห็น	๑	๐	๒	๑	๕	๔	๐	๐	๓	๑	๒	๑๙	๙๕
๒.ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.ผ่านทางจดหมาย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.ผ่าน สสจ./ระบบ สปสช.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๕.ร้องเรียนทางโทรศัพท์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.ผ่านสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗.ร้องเรียนบริการและขอใช้ ม.๔๑	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	-	-	๑	๕
๘. อื่นๆ..เช่น บัตรสนเท่ห์/เวทีประชุม/ทีมชุมชน/ระบบ RM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวมเรื่องร้องเรียน											๒๐	๑๐๐	

พบว่า การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดม ผ่านช่องทางตู้รับแสดงความคิดเห็นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และร้องเรียนบริการและขอใช้ ม.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ ที่ถูกรายงานเข้าสู่ระบบการรายงานความเสี่ยงของหน่วยงาน จึงเป็นโอกาสพัฒนาต่อไปในการเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดมให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น และเพิ่มโอกาสผู้มารับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดมได้สะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรด้านคุณภาพการบริการต่อไป

๒. ประเด็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ประเภท	ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือน)											รวม	คิดเป็นร้อยละ
	ต.ค.๖๖	พ.ย.๖๖	ธ.ค.๖๖	ม.ค.๖๗	ก.พ.๖๗	มี.ค. ๖๗	เม.ย.๖๗	พ.ค ๖๗	มิ.ย.๖๗	ก.ค.๖๗	ส.ค.๖๗		
๑.คุณภาพการให้บริการ	๑	-	๑	๑	๕	๒	-	-	๒	๑	๑	๑๔	๗๐
๒.วินัยข้าราชการ	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	๕
๓.สิ่งแวดล้อม	-	-	-	-	-	๒	-	-	๒	-	๑	๕	๒๕
รวม												๒๐	๑๐๐

จากประเด็น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน พบว่า มีการร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการ มีมากเป็นอันดับ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และด้านวินัยข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ

๓. สรุปผลการดำเนินการ

จากการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) คณะกรรมการงานบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ได้รายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดม เข้าสู่ระบบรายงานความเสี่ยง และได้ทำการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและทำการแก้ไข/ทบทวน พร้อมทั้งสรุปการทบทวน/แนวทางการแก้ไข เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดมทุกเดือน

๔. ปัญหาอุปสรรค

๔.๑ ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒ ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดม ที่รายงานเข้ามามีเพียงช่องทางเดียว ทำให้ไม่ทราบข้อมูลที่หลากหลายมีข้อจำกัดในการเข้าถึงการเรื่องร้องเรียน

๕. แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๕.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้งและลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๕.๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมี Service Mind ในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการเป็นระยะ และควรจัดสถานที่เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งพื้นที่และการดูแลความสะอาด

๕.๓ ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม

๕.๔ มีการทบทวน อุบัติการณ์ข้อร้องเรียน แนวทางแก้ไขในประเด็น/ประเภท ข้อร้องเรียนฯเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นและป้องกันการเกิดซ้ำ

๕.๕ การจัดสื่อประชาสัมพันธ์การร้องเรียนให้ทั่วถึงและครอบคลุมกลุ่มประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย