

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฯ

ช่องทางการร้องเรียน	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	ก.ย. ๖๗		
๑. ผ่านผู้รับแสดงความคิดเห็น	๑	-	๒	๑	๕	๔	-	-	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 บัตรสนทนา/เวทีประชุม/ ทีมชุมชน/ระบบ RM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>รวมเรื่องร้องเรียน</b>													<b>๒๐</b>	<b>๑๐๐</b>

พบว่า การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดม ผ่านช่องทางผู้รับแสดงความคิดเห็นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และ ร้องเรียนบริการและขอใช้ ม.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๕ ตามลำดับ ที่ถูกรายงานเข้าสู่ระบบการรายงานความเสี่ยงของหน่วยงาน จึงเป็นโอกาสพัฒนาต่อไปในการเพิ่มช่องทางรับเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดมให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น และเพิ่มโอกาสผู้มารับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดมได้สะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพการบริการต่อไป

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
<b>รวม</b>												<b>๒๐</b>	<b>๑๐๐</b>

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. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ๔.๑ การเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากหลายช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียน ยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ยากต่อการติดตามประเมินผลในภาพรวมอย่างครบถ้วนและรวดเร็ว
- ๔.๒ การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังไม่ครบถ้วนและไม่ทันเวลา
- ๔.๓ ขาดการควบคุม กำกับ ติดตาม เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด จึงอาจเกิดความผิดพลาดเนื่องจากไม่ปฏิบัติตามคู่มืออันเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆเป็นเหตุให้เกิดข้อร้องเรียน
- ๔.๔ การขาดอัตรากำลังไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ ทำให้ระยะเวลาการรอคอยยาวนาน จึงอาจเกิดข้อร้องเรียนระบบการให้บริการ
- ๔.๕ ปัจจัยทางโครงสร้างสิ่งแวดล้อมอยู่ระหว่างการก่อสร้าง ปรับปรุงพื้นที่บริเวณให้บริการ ผู้รับบริการอาจไม่ได้รับความสะดวก
- ๔.๖ บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการจัดการความขัดแย้ง หรือยังมีพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม
- ๔.๗ ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

## ๕. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

- ๕.๑ มีแผนการจัดโครงการพัฒนาระบบบริการ สร้างเสริมวินัยและคุณธรรมประจำทุกปี เพื่อปรับทัศนคติในการให้บริการที่ดี มีใจให้บริการด้วยความเอื้ออาทร (Service Mind)
- ๕.๒ การจัดระบบบริการเชื่อมโยงแบบ One Stop Service หรือลดขั้นตอนเพื่อความรวดเร็ว ควบคู่ไปกับการประสานงานเครือข่ายหน่วยบริการชุมชน ส่งเสริมสุขภาพเชิงป้องกัน เพื่อลดจำนวนผู้ป่วยลดความแออัดในโรงพยาบาล
- ๕.๓ เร่งดำเนินการแก้ไข ปรับสภาพแวดล้อมให้มีความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้มากที่สุด
- ๕.๔ จัดให้มีการทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานคู่มืออยู่เสมอ โดยหัวหน้าสายงานเป็นผู้ควบคุม กำกับ ดูแลอย่างใกล้ชิด มีการถอดบทเรียนจากข้อผิดพลาด จากรายงานความเสี่ยงเพื่อป้องกันมิให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำ
- ๕.๕ จัดให้มีการประชุมทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับเรื่องราวร้องเรียน โดยจัดระบบเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้การวิเคราะห์และพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสะดวกในการรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ
- ๕.๕ มอบหมายผู้รับผิดชอบในการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และควบคุมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตอบสนอง หรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้รวดเร็ว ทันเวลา
- ๕.๖ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้งและลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โทร.๑๐๓

ที่.....อป.๐๐๓๓.๐๐๙.๒๖/๙๒

วันที่.....๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง.....ขออนุญาตเผยแพร่รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

ตามที่ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช) ได้  
ดำเนินงานโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and  
Transparency Assessment: ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการ  
ดำเนินงานของหน่วยงาน มีกรอบการประเมิน ๕ ดัชนี ได้แก่ ๑.ดัชนีความโปร่งใส ๒.ดัชนีความพร้อมรับผิด ๓.  
ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ๔.ดัชนีวัฒนธรรมในองค์กร และ ๕.ดัชนีคุณธรรมการทำงาน  
ในหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ งานพัฒนายุทธศาสตร์ โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม จึงมีความประสงค์ขออนุญาตเผยแพร่  
รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.  
๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน เผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ ของหน่วยงาน และระบบ MITAS  
(<http://www.stopcorruption.moph.go.th/app/mitas/index.php>) ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวไอลดา สังสงหา)

นักวิชาการสาธารณสุข

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

- เพื่อโปรดพิจารณา
- เห็นควรอนุมัติให้นำเผยแพร่ตามระเบียบฯ ทางราชการต่อไป

(นางสาวชยามล ไคร่นุ่นสิงห์)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มบริหารงานทั่วไป

ทราบ

(นายธีระวัฒน์ สิงห์ราช)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
สำหรับหน่วยงานในราชการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

วัน/เดือน/ปี : ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานประจำปี  
งบประมาณ ๒๕๖๘

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗  
รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

Linkภายนอก: .....ไม่มี.....

หมายเหตุ: .....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวชยามล ไคร่รุ่งสิงห์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ  
วันที่...๒๔.....เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๗...

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายธีระวัฒน์ สิงห์ราช)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม  
วันที่...๒๔.....เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๗...

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวไอลดา สังกษา)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข  
วันที่...๒๔.....เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ. ๒๕๖๗...