

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฯ

ช่องทางการร้องเรียน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือน)												รวม	คิดเป็นร้อยละ
	ต.ค. .๖๗	พ.ย. .๖๗	ธ.ค. ๖๗	ม.ค. .๖๘	ก.พ. ๖๘	มี.ค. .๖๘	เม.ย. ๖๘	พ.ค. ๖๘	มิ.ย. ๖๘	ก.ค. ๖๘	ส.ค. ๖๘	ก.ย. ๖๘		
๑. ผ่านผู้รับแสดงความคิดเห็น	-	-	๑	-	๒	๓	-	-	-	-	-	-	๖	๘๕.๗๑
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๓. ผ่านทางจดหมาย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔. ผ่าน สสจ./ระบบ สปสช.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖. ผ่านสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๗. ร้องเรียนบริการและขอใช้ ม.๔๑	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๘. อื่นๆ..เช่น บัตรสนเท่ห์/เวทีประชุม/ ทีมชุมชน/ระบบ RM	-	-	-	๑	-	-	-	-	-	-	-	-	๑	๑๔.๒๙
<b>รวมเรื่องร้องเรียน</b>													<b>๗</b>	<b>๑๐๐</b>

พบว่า การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดม ผ่านช่องทางผู้รับแสดงความคิดเห็นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ และ  
อื่นๆ..เช่น บัตรสนเท่ห์/เวทีประชุม/ทีมชุมชน/ระบบ RM คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ ที่ถูกรายงานเข้าสู่ระบบการรายงานความเสี่ยงของหน่วยงาน จึงเป็นโอกาสพัฒนา  
ต่อไปในการเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดมให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น และเพิ่มโอกาสผู้มารับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อ  
พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดมได้สะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคูณภาพการบริการต่อไป

๒. ประเด็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ประเภท	ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือน)												รวม	คิดเป็นร้อยละ
	ต.ค.๖๗	พ.ย.๖๗	ธ.ค.๖๗	ม.ค.๖๘	ก.พ.๖๘	มี.ค.๖๘	เม.ย.๖๘	พ.ค.๖๘	มิ.ย.๖๘	ก.ค.๖๘	ส.ค.๖๘	ก.ย.๖๘		
๑.คุณภาพการให้บริการ	-	-	๑	๑	๒	๓	-	-	-	-	-	-	๗	๑๐๐
๒.วินัยข้าราชการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.สิ่งแวดล้อม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>												<b>๗</b>	<b>๑๐๐</b>	

จากประเด็น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน พบว่า มีการร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการ มีมากเป็นอันดับ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓. สรุปผลการดำเนินการ

จากการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) คณะกรรมการงานบริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม 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