

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

- พฤศจิกายนบริการ ๒ ครั้ง
- ระบบบริการ/ระยะเวลารอคอย ๖ ครั้ง
- อื่นๆ ๑ ครั้ง

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- อุทธรณ์ผู้ชนะการประกาศ e-bidding ๑ ครั้ง

๓. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

-ไม่มี-

๔. ปัญหาและอุปสรรค

-ไม่มี-

๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

-ไม่มี-

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์ร้องเรียน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ความเป็นมา

เนื่องจากมีการประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส และ ตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ข้อ ๒ ให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน (๔) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้/รับบริการของประชาชน ที่จัดทำโดยหน่วยงานหรือหน่วยงานภายนอก (๕) หลักเกณฑ์หรือขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ (๖) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งรายงานเชิงสถิติที่เกี่ยวข้อง และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการ และ ความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ฝึกระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริต ประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล จากประกาศดังกล่าว โรงพยาบาลแม่เมาะ ได้จัดทำแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน และ ในรอบปีที่ผ่านมาโรงพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหลายช่องทาง ทั้งเสนอแนะผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ และทาง Internet ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

ผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทาง	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖ (ต.ค.๖๕-มี.ค.๖๖)
ตู้รับความคิดเห็น	๑๖	๓	๔	๒	๑
Internet	๒	๓			
จดหมาย					
โทรศัพท์	๑				
โปรแกรมบริหารความเสี่ยง	๑	๑๓	๓	๕	๘
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๑	๒			

ผลการวิเคราะห์ลักษณะคำร้องเรียนและแนวโน้ม

จาก ข้อมูลแสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ตู้รับความคิดเห็นมีจำนวนสูงสุดในแต่ละปี เพราะเข้าถึงได้สะดวกและตั้งอยู่ในจุดที่เห็นชัดเจน การเข้าถึงระบบการรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เหล่านี้ ร่วมกับ นโยบายของ จังหวัดในเรื่องการให้แต่ละท้องที่มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางที่สะดวกต่อการร้องเรียนและเข้าถึงได้ง่าย ทำให้ ผู้ให้บริการมีความตระหนักต่อการให้บริการที่ต้องสร้างความพึงพอใจ

ปี ๒๕๖๕ และ ๒๕๖๖ ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่มาจากโปรแกรมรายงานความเสี่ยง เนื่องจาก รพ.แม่เมาะ ได้มีการปรับปรุงแนวทางการรายงานความเสี่ยง โดยให้ทุกจุดบริการหากพบข้อร้องเรียน/ไม่พึงพอใจ สามารถรายงานโดยตรงผ่านทางโปรแกรมรายงานความเสี่ยงจาก QR CODE ที่ทางคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้แจกให้ทุกจุดบริการ

ตารางแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖ (ต.ค.๖๕-มี.ค.๖๖)
การจัดซื้อจัดจ้าง					
อาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม		๑			
พฤติกรรมบริการ	๔	๔	๓	๒	๒
ระบบบริการ/ระยะเวลารอคอย	๑๗	๑๐	๔	๔	๖
อื่นๆ		๖		๑	๑

ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป มีระดับความรุนแรงต่ำถึงปานกลาง เช่น ปัญหาด้านพฤติกรรมบริการ ความล่าช้าในการให้บริการ จึงนำมาวิเคราะห์เชิงระบบ และ วางแผนในการพัฒนาปรับปรุง โดยประสานข้อมูลไปยังคณะกรรมการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับปัญหาที่พบ ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง และ ตอบกลับผ่าน เครือข่าย และ ทางห้องรับความคิดเห็น ใน Internet การพัฒนาคุณภาพระบบบริการทั่วไปจากข้อร้องเรียน ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรด้านจริยธรรม การบริการ และพฤติกรรมบริการ ช่องทางในการสื่อสารแก่ผู้รับบริการ เช่น ระบบคิว ป้ายประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการประชาสัมพันธ์ ด้านหน้า ระบบ Internet และ Intranet โรงพยาบาลพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีทักษะการไกล่เกลี่ยพื้นฐานและอบรมพฤติกรรมบริการ ให้แก่เจ้าหน้าที่ในทุกหน่วยงาน เพื่อสามารถจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ในเบื้องต้น ลดความรุนแรงของเหตุการณ์ กรณีเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาที่รุนแรงสามารถร้องเรียนกับผู้บริหารโดยตรงภายใน ๒๔ ชั่วโมง

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน

โรงพยาบาลแม่เมาะ มีการวางระบบจัดการข้อร้องเรียนและแนวทางดำเนินการในแต่ละระดับความรุนแรงของเหตุการณ์อย่างชัดเจนโดยบูรณาการกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในองค์กรร่วมด้วย กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนโดยมีคณะกรรมการรวบรวมข้อมูลจากทุกช่องทาง เพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผน ดำเนินการป้องกัน ปรับปรุง จัดการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด และ เชื่อมโยงข้อมูลสู่การพัฒนาคุณภาพในระบบงานที่สำคัญต่าง ๆ มีข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามมาตรฐานการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามข้อกำหนด ด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหาโดยมีกระบวนการที่ต้องประสานงานใกล้เคียงแก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขตามสิทธิ

การประเมินความพึงพอใจ โรงพยาบาลแม่เมาะ มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานทุกปี โดยใช้แบบประเมินกับผู้ป่วย/ผู้รับผลงานแต่ละกลุ่มนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนา เช่น ปัญหาระยะเวลาในการรับบริการผู้ป่วยนอก มีการวิเคราะห์สาเหตุในแต่ละจุดบริการด้านหน้าที่เกี่ยวข้อง การจัดแพทย์ออกตรวจในแต่ละช่วงเวลาอย่างพอเพียง ลดระยะเวลารอคอย ทีมพัฒนาระบบบริการจากผู้บริหารให้ดำเนินการดึงข้อมูลจากกระดานสนทนา ทาง Internet ทุกวัน และประสานข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะเหล่านั้นสู่หน่วยงาน หรือโปรแกรมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางระบบในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตามข้อเสนอแนะและดำเนินการตอบกลับทาง Internet อย่างเป็นระบบ ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑ สัปดาห์ ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองปัญหาอย่างเหมาะสมและไม่ได้รับข้อร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิม

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
พฤติกรรมกรการให้บริการ	พบในบุคลากรทางการพยาบาล ประเด็นที่พบบ่อเกิดจากพฤติกรรมบริการ เรื่องการพูดจาไม่สุภาพ	๑. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วยและญาติทราบควรมี การทวนสอบความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติด้วยเพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วย และญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ๒. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้น โดยเพิ่มการตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้องทำบันทึกถึงหัวหน้ากลุ่มงาน และรายงานผู้อำนวยการรับทราบ ทั้งนี้จะพิจารณาการส่งผลต่อการพิจารณาความดีความชอบเป็นรายกรณี
กระบวนการขั้นตอน /การให้บริการล่าช้า	ประเด็นที่พบคือระยะเวลาารอคอยนาน และ คุณภาพระบบบริการ เรื่องไม่ได้รับการรักษาตามความเหมาะสม พบในการบริการผู้ป่วยนอก (OPD)	๑. ทบทวนและปรับระบบบริการผู้ป่วยนอกตั้งแต่แรกรับจนถึงสิ้นสุดกระบวนการบริการ และประกาศมาตรการที่ได้จากการทบทวนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยทั่วถึง

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ลป ๐๐๓๓.๓๐๑ (เรื่องร้องเรียน)/พิเศษ

โรงพยาบาลแม่เมาะ

อ.แม่เมาะ จ.ลำปาง ๕๒๒๒๐

วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน คุณจิรภา ปั่นแดง

ตามที่ โรงพยาบาลแม่เมาะ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ได้แจ้งตอบ
รับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลแม่เมาะ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่าน
ได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ไม่เหมาะสม
ทางโรงพยาบาลได้ทบทวนเหตุการณ์ ดักเตือนบุคคล และกำหนดมาตรการที่เกี่ยวข้องแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวสุภาพรณ ชุนทการกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสบปราบ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่เมาะ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๕๔ ๒๖๖๑๕๘ ๐ ๕๔๒๖ ๖๑๐๔ ต่อ ๒๑๗

โทรสาร ๐ ๕๔๒๖ ๖๑๐๔ ต่อ ๑๐๕