

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕)

.....

ตามที่ กลุ่มงานบริหารไป ร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์ ได้รวบรวม จำนวนเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕) ทั้งเป็น เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์ และเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางร้องเรียนทั้ง ๑๑ ช่องทาง โดยแยกประเภทและจำนวน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์
 - (๑)จากเว็บไซต์โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์ จำนวน ๑ เรื่อง
 - (๒)จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์ จำนวน ๐ เรื่อง
 - (๓)จาก Facebook จำนวน ๐ เรื่อง
 - (๔)จดหมายปิดผนึกถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล จำนวน ๐ เรื่อง
 - (๕)บัตรสนเท่ห์ จำนวน ๓ เรื่อง
 - (๖)จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน ๐ เรื่อง
 - (๗)จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน ๐ เรื่อง
 - (๘)จากกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๐ เรื่อง
 - (๙)จาก สปสช.,ปปช.,ปปท.,สตง, จำนวน ๐ เรื่อง
 - (๑๐)ม.๔๑ จำนวน ๐ เรื่อง
 - (๑๑)อื่นๆ จำนวน ๐ เรื่อง

ตารางแสดงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕)

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน/เรื่อง	ร้อยละ
๑	เว็บไซต์โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์	๑	๒๕
๒	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์	๐	๐
๓	Facebook	๐	๐
๔	จดหมายปิดผนึกถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล	๐	๐
๕	บัตรสนเท่ห์(แดง)รับเรื่องร้องเรียน)	๓	๗๕
๖	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุบลราชธานี	๐	๐
๗	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี	๐	๐
๘	กระทรวงสาธารณสุข	๐	๐
๙	จาก สปสช.,ปปช.,ปปท.,สตง,	๐	๐
๑๐	ม.๔๑	๐	๐
๑๑	อื่นๆ	๐	๐
	รวม	๔	

จากตารางข้างต้น ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนผ่านช่องทาง บัตรสนเท่ห์(แดง)ผู้รับเรื่องร้องเรียน) เป็นจำนวนมากที่สุดคือ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕

สรุปเป็นประเภทเรื่องร้องเรียนมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ดังนี้

- พฤติกรรมบริการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕
- ระบบบริการ จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -
- ด้านการรักษาพยาบาล จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕
- อื่นๆ จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -

๒. สำหรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ ยังไม่มีกรณีร้องเรียนในเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ แต่อย่างใด

๓. วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ มีเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ จำนวน ๔ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ สาเหตุที่จำนวนร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการมีจำนวนมาก มาจากเหตุปัจจัยหลายประการ ที่สำคัญได้แก่ (๑) ปัจจัยในตัวบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากกระบวนการทางความคิดของตัวบุคคล เช่น เพิกเฉย หรือขาดความยั้งคิด ที่สำคัญคือปัญหาด้านอารมณ์ ควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ได้เวลาโกรธ มีการแสดงออกทางวาจาที่ไม่สุภาพ (๒) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น อัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ สัดส่วนการให้บริการของบุคลากร : ผู้มารับบริการ ทำให้บุคลากรเหนื่อยล้าและเกิดความเครียดในการทำงาน

๔. แนวทางแก้ไข

๔.๑ กระตุ้นเตือนบุคลากร ให้ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และเต็มใจให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

๔.๒ สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ยกย่อง เชิดชู และประกาศเกียรติคุณแก่ผู้ที่มีพฤติกรรมการบริการดีเด่น

๔.๓ จัดอบรมโครงการพัฒนางานบริการด้านหน้าสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้บุคลากรงานด้านหน้าเกิดความเชื่อมั่น และนำความรู้ที่ได้ไปปรับปรุง และปฏิบัติเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๔.๔ ปรับปรุงภูมิทัศน์ในโรงพยาบาล หรือจัดหาสถานที่ในโรงพยาบาล เพื่อให้บุคลากรมีสถานที่พักผ่อน หรือผ่อนคลาย

๔.๕ พัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมี Service Mind ในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการเป็นระยะๆ

๔.๖ กรณีร้องเรียน หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อหาทางยุติเรื่องโดยเร็ว

๔.๗ จัดให้มีการอบรมบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทางด้านวินัยคุณธรรมและจริยธรรม

๔.๘ สัดส่วนการให้บริการของบุคลากร : ผู้มารับบริการ ควรเป็นไปอย่างเหมาะสม มีการเพิ่มอัตรากำลังเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อไม่ให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยจนเกินไป และเกิดความเครียดในการทำงาน

ทั้งนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไปจะได้รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ครั้งต่อไป ในรอบ ๑๒ เดือน (เมษายน๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๕)
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางฉัญฉวย ช่างชิง)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

เห็นชอบ

ทราบ



(นายสยาม ประสานพิมพ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์