

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙)

.....

ตามที่ กลุ่มงานบริหารไป ร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์ ได้รวบรวม จำนวนเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙) ทั้งเป็นเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์ และเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางร้องเรียนทั้ง ๑๑ ช่องทาง โดยแยกประเภทและจำนวน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์
 - (๑)จากเว็บไซต์โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์ จำนวน ๒ เรื่อง
 - (๒)จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์ จำนวน ๐ เรื่อง
 - (๓)จาก Facebook จำนวน ๐ เรื่อง
 - (๔)จดหมายปิตดนิถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล จำนวน ๐ เรื่อง
 - (๕)บัตรสนเทห์ จำนวน ๕ 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
(ตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙)

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน/เรื่อง	ร้อยละ
๑	เว็บไซต์โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์	๒	๒๘.๕๗
๒	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์	๐	๐
๓	Facebook	๐	๐
๔	จดหมายปิตดนิถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล	๐	๐
๕	บัตรสนเทห์(แดงตุ้รับเรื่องร้องเรียน)	๕	๗๑.๔๓
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	๗	

จากตารางข้างต้น ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนผ่านช่องทาง บัตรสนเท่ห์(แดงตัวรับเรื่องร้องเรียน) เป็นจำนวนมากที่สุดคือ ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓

สรุปเป็นประเภทเรื่องร้องเรียนมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ดังนี้

- พฤติกรรมบริการ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓
- ระบบบริการ จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -
- ด้านการรักษาพยาบาล จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗
- อื่นๆ จำนวน ๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ -

๒.สำหรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ยังไม่มีการร้องเรียนในเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ แต่อย่างใด

๓.วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ มีเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆจำนวน ๕ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ สาเหตุที่จำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการมีจำนวนมาก มาจากเหตุปัจจัยหลายประการ ที่สำคัญได้แก่ (๑)ปัจจัยในตัวบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากกระบวนการทางความคิดของตัวบุคคล เช่น เพิกเฉย หรือขาดความยั้งคิด ที่สำคัญคือปัญหาด้านอารมณ์ ควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ได้เวลาโกรธ มีการแสดงออกทางวาจาที่ไม่สุภาพ (๒)ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่นอัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 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 หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องควรรับเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อหาทางยุติเรื่องโดยเร็ว

๔.๗ จัดให้มีการอบรมบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทางด้านวินัยคุณธรรมและจริยธรรม

๔.๘ สัดส่วนการให้บริการของบุคลากร : ผู้มารับบริการ ควรเป็นไปอย่างเหมาะสม มีการเพิ่มอัตรากำลังเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อไม่ให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยจนเกินไป และเกิดความเครียดในการทำงาน

ทั้งนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไปจะได้รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ครั้งต่อไป ในรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - กันยายน ๒๕๖๙)
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางธัญวลัย ช่วงชิง)

หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป



เห็นชอบ



ทราบ



(นายสยาม ประสานพิมพ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสว่างวีระวงศ์