

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์ร้องเรียน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

ความเป็นมา

เนื่องจากการประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส 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 เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริต ประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล จากประกาศดังกล่าว โรงพยาบาลแม่เมาะ ได้จัดทำแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน และ ในรอบปีที่ผ่านมาโรงพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหลายช่องทาง ทั้งเสนอแนะผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ และทาง Internet ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

ผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทาง	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ปี ๒๕๖๙ (ต.ค.๖๘-มี.ค.๖๙)
ผู้รับความคิดเห็น/QR code	๗	๙	๑๐	๑๑	๒
สื่อออนไลน์			๔	๗	๔
จดหมาย					
โทรศัพท์					
ร้องเรียนด้วยตนเอง			๒	๕	๒

ผลการวิเคราะห์ลักษณะคำร้องเรียนและแนวโน้ม

จากข้อมูลแสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ผู้รับความคิดเห็น/QR code มีจำนวนสูงสุด เนื่องจากสามารถบันทึกที่พื้นที่ผ่าน QR CODE สามารถเข้าถึงได้สะดวกและตั้งอยู่ในจุดที่เห็นชัดเจน การเข้าถึงระบบการรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เหล่านี้ ร่วมกับ นโยบายของ จังหวัดในเรื่องการให้แต่ละท้องที่ มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางที่สะดวกต่อการร้องเรียนและเข้าถึงได้ง่าย ทำให้ผู้ให้บริการมีความตระหนักต่อการให้บริการที่ต้องสร้างความพึงพอใจ

ตารางแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ปี ๒๕๖๘ (ต.ค.๖๘-มี.ค.๖๙)
การจัดซื้อจัดจ้าง					
อาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม				๑	
พฤติกรรมบริการ	๒	๒	๒	๗	๕
ระบบบริการ/ระยะเวลา รอคอย	๔	๖	๑๔	๙	๓
อื่นๆ	๑	๑			

ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป มีระดับความรุนแรงต่ำถึงปานกลาง เช่น ปัญหาด้านพฤติกรรมบริการ ความล่าช้าในการให้บริการ จึงนำมาวิเคราะห์เชิงระบบ และวางแผนในการพัฒนาปรับปรุง โดยประสานข้อมูลไปยังคณะกรรมการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่พบให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง และตอบกลับผ่านเครือข่าย และทางห้องรับความคิดเห็น ใน Internet การพัฒนาคุณภาพระบบบริการทั่วไปจากข้อร้องเรียน ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรด้านจริยธรรม การบริการ และพฤติกรรมบริการ ช่องทางในการสื่อสารแก่ผู้รับบริการ เช่น ระบบคิว ป้ายประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการประชาสัมพันธ์ ด้านหน้า ระบบ Internet และ Intranet โรงพยาบาลพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีทักษะการใกล้ชิดพื้นฐานและอบรมพฤติกรรมบริการ ให้แก่เจ้าหน้าที่ในทุกหน่วยงาน เพื่อสามารถจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ในเบื้องต้น ลดความรุนแรงของเหตุการณ์ กรณีเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาที่รุนแรงสามารถร้องเรียนกับผู้บริหารโดยตรงภายใน ๒๔ ชั่วโมง

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน

โรงพยาบาลแม่เมาะ มีการวางระบบจัดการข้อร้องเรียนและแนวทางดำเนินการในแต่ละระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ อย่างชัดเจนโดยบูรณาการกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในองค์กรร่วมด้วย กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนโดยมี คณะกรรมการรวบรวมข้อมูลจากทุกช่องทาง เพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผน ดำเนินการป้องกัน ปรับปรุง จัดการตอบกลับภายใน ระยะเวลาที่กำหนด และ เชื่อมโยงข้อมูลสู่การพัฒนาคุณภาพในระบบงานที่สำคัญต่าง ๆ มีข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตาม มาตรฐานการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามข้อกำหนด ด้านการดำเนินการงานแก้ไขปัญหาโดยมีกระบวนการที่ต้องประสานงาน ไกล่เกลี่ยแก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขตามสิทธิ

การประเมินความพึงพอใจ โรงพยาบาลแม่เมาะ มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานทุกปี โดยใช้แบบ ประเมินกับผู้ป่วย/ผู้รับผลงานแต่ละกลุ่มนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนา เช่น ปัญหาระยะเวลาในการรับ บริการผู้ป่วยนอก มีการวิเคราะห์สาเหตุในแต่ละจุดบริการด้านหน้าที่เกี่ยวข้อง การจัดแพทย์ออกตรวจในแต่ละช่วงเวลาอย่าง พอเพียง ลดระยะเวลารอคอย ทีมพัฒนาระบบบริการจากผู้บริหารให้ดำเนินการดึงข้อมูลจากกระดานสนทนา ทาง Internet ทุก วัน และประสานข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะเหล่านั้นสู่หน่วยงาน หรือโปรแกรมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางระบบในการแก้ไข ปัญหาหรือพัฒนาตามข้อเสนอแนะและดำเนินการตอบกลับทาง Internet อย่างเป็นระบบ ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑ สัปดาห์ ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองปัญหาอย่างเหมาะสมและไม่ได้รับข้อ ร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิม

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
พฤติกรรมในการให้บริการ	พบในบุคลากรทางการพยาบาล ประเด็นที่พบบ่อยเกิดจากพฤติกรรม บริการ เรื่องการพูดจาไม่สุภาพ	๑. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรม บริการที่เหมาะสม ในการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารให้ผู้ป่วยและญาติทราบควรมี การทวนสอบความเข้าใจของผู้ป่วยและ ญาติด้วยเพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทาง ของผู้ป่วยและญาติที่อาจจะนำไปสู่ ความไม่พึงพอใจ ๒. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้นโดย เพิ่มการตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์ สถานการณ์และให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้องทำบันทึกถึง หัวหน้ากลุ่มงาน และรายงาน ผู้อำนวยการรับทราบ ทั้งนี้จะพิจารณา การส่งผลต่อการพิจารณาความดี ความชอบเป็นรายกรณี
กระบวนการขั้นตอน /การให้บริการ ลำช้า	ประเด็นที่พบคือระยะเวลารอคอยนาน และ คุณภาพระบบบริการ เรื่องไม่ได้รับ การรักษาตามความเหมาะสม พบใน การบริการผู้ป่วยนอก(OPD) เกสัชกรรม	ทบทวนและปรับระบบ บริการผู้ป่วย นอกตั้งแต่แรกรับจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ บริการ และประกาศมาตรการที่ได้จาก การทบทวนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบโดย ทัวถึง