

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์ร้องเรียน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

ความเป็นมา

เนื่องจากการประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส และ ตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ตามมาตรา ๙ วรคหนึ่ง (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 เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ 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
ผู้รับความคิดเห็น	๒	๑	๗	๔	๔
Internet			๔		๔
จดหมาย					
โทรศัพท์					
โปรแกรมบริหารความเสี่ยง	๕	๘	๓	๖	
ร้องเรียนด้วยตนเอง			๒		๖

ผลการวิเคราะห์ลักษณะคำร้องเรียนและแนวโน้ม

จากข้อมูลผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ปี ๒๕๖๕-๒๕๖๙ พบว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยมีจำนวน ๗, ๙, ๑๖, ๑๐ และ ๑๔ เรื่อง ตามลำดับ ทั้งนี้ ปี ๒๕๖๗ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด ๑๖ เรื่อง ก่อนลดลงในปี ๒๕๖๘ และเพิ่มขึ้นอีกครั้งในปี ๒๕๖๙

เมื่อพิจารณาช่องทางการร้องเรียน พบว่า โปรแกรมบริหารความเสี่ยง เป็นช่องทางที่มีการใช้งานมากในช่วงปี ๒๕๖๕-๒๕๖๘ ขณะที่ปี ๒๕๖๙ มีการร้องเรียนผ่าน การร้องเรียนด้วยตนเองเพิ่มขึ้นเป็น ๖ เรื่อง และผ่าน Internet ๔ เรื่อง สะท้อนแนวโน้มการใช้ช่องทางออนไลน์และการเข้าถึงระบบร้องเรียนโดยตรงเพิ่มขึ้น

ลักษณะคำร้องเรียนส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมและการให้บริการ ซึ่งโรงพยาบาลได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางปรับปรุงระบบบริการ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อป้องกันการเกิดเหตุซ้ำและยกระดับคุณภาพบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ตารางแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ เรื่องทุกข้อ	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ปี ๒๕๖๙
การจัดซื้อจัดจ้าง				๑	
อาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม					
พฤติกรรมบริการ	๒	๒	๒	๒	๖
ระบบบริการ/ระยะเวลารอคอย	๔	๖	๑๔	๗	๘
อื่นๆ	๑	๑			

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

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน

โรงพยาบาลแม่เมาะ มีการวางระบบจัดการข้อร้องเรียนและแนวทางดำเนินการในแต่ละระดับความรุนแรงของเหตุการณ์อย่างชัดเจนโดยบูรณาการกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในองค์กรร่วมด้วย กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนโดยมีคณะกรรมการรวบรวมข้อมูลจากทุกช่องทาง เพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผน ดำเนินการป้องกัน ปรับปรุง จัดการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด และ เชื่อมโยงข้อมูลสู่การพัฒนาคุณภาพในระบบงานที่สำคัญต่าง ๆ มีข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามมาตรฐานการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามข้อกำหนด ด้านการดำเนินการงานแก้ไขปัญหามีกระบวนการที่ต้องประสานงานใกล้เคียงแก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิได้รับการสาธารณสุขตามสิทธิ

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

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
พฤติกรรมในการให้บริการ	พบในบุคลากรทางการแพทย์ ประเด็นที่พบบ่อยเกิดจากพฤติกรรมบริการ เรื่องการพูดจาไม่สุภาพ	๑. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วยและญาติทราบควรมีการทวนสอบความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติด้วยเพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วยและญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ๒. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้นโดยเพิ่มการตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้องทำบันทึกถึงหัวหน้ากลุ่มงาน และรายงานผู้อำนวยการรับทราบ ทั้งนี้จะพิจารณาการส่งผลต่อการพิจารณาความดีความชอบเป็นรายกรณี
กระบวนการขั้นตอน /การให้บริการล่าช้า	ประเด็นที่พบคือระยะเวลารอคอยนาน และ คุณภาพระบบบริการ เรื่องไม่ได้รับการรักษาตามความเหมาะสม พบในการบริการผู้ป่วยนอก(OPD) เกสซ์กรรม	ทบทวนและปรับระบบบริการผู้ป่วยนอกตั้งแต่แรกรับจนถึงสิ้นสุดกระบวนการบริการ และประกาศมาตรการที่ได้จากการทบทวนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบโดยทั่วถึง