

**รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม
อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี**

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) ตัดรายงานวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

๑. ช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ช่องทาง	ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือน)						รวม	คิดเป็นร้อยละ
	ต.ค.๖๖	พ.ย.๖๖	ธ.ค.๖๖	ม.ค.๖๗	ก.พ.๖๗	มี.ค. ๖๗		
๑.ผ่านตู้รับแสดงความคิดเห็น	๑	-	๒	๑	๕	๔	๑๓	๑๐๐
๒.ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-	-	-	-	-	-	-
๓.ผ่านทางจดหมาย	-	-	-	-	-	-	-	-
๔.ผ่าน สสจ./ระบบ สปสช.	-	-	-	-	-	-	-	-
๕.ร้องเรียนทางโทรศัพท์	-	-	-	-	-	-	-	-
๖.ผ่านสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-
๗.ร้องเรียนบริการและขอใช้ ม.๔๑	-	-	-	-	-	-	-	-
๘. อื่นๆ..เช่น บัตรสนเท่ห์/เวทีประชุม/ทีมชุมชน/ระบบ RM	-	-	-	-	-	-	-	-
รวมเรื่องร้องเรียน	-	-	-	-	-	-	๑๓	๑๐๐

พบว่า การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดม ผ่านช่องทางตู้รับแสดงความคิดเห็นมีเพียงช่องทางเดียว คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ที่ถูกรายงานเข้าสู่ระบบการรายงานความเสี่ยงของหน่วยงาน จึงเป็นโอกาสพัฒนาต่อไปในการเพิ่มช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดม ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้นและเพิ่มโอกาสผู้มารับบริการได้แสดงความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดม ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

๒. ประเด็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ประเภท	ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือน)						รวม	คิดเป็นร้อยละ
	ต.ค.๖๖	พ.ย.๖๖	ธ.ค.๖๖	ม.ค.๖๗	ก.พ.๖๗	มี.ค. ๖๗		
๑.คุณภาพการให้บริการ	๑	-	๑	๑	๕	๒	๑๐	๗๖.๙๒
๒.วินัยข้าราชการ	-	-	๑	-	-	-	๑	๗.๖๙
๓.สิ่งแวดล้อม	-	-	-	-	-	๒	๒	๑๕.๓๙
รวม	๑	-	๒	๑	๕	๔	๑๓	๑๐๐

จากประเด็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน พบว่า มีการร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการมีมากเป็นอันดับ ๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๙๒ ด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๙ และด้านวินัยข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙ ตามลำดับ

๓.สรุปผลการดำเนินการ

จากการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) คณะกรรมการงานบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลทุ่งศรีอุดม ได้รายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดม เข้าสู่ระบบรายงานความเสี่ยงของ รพ. และได้ทำการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและทำการแก้ไข/ทบทวน พร้อมทั้งสรุปการทบทวน/แนวทางการแก้ไขเป็นรายเดือนเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการ รพ. ให้ทราบต่อไป

๔.ปัญหาอุปสรรค

๔.๑ ความร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๒ ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ จนท.รพ.ทุ่งศรีอุดม ที่รายงานเข้ามามีเพียงช่องทางเดียว ทำให้ไม่ทราบข้อมูลที่หลากหลาย มีข้อจำกัดในการเข้าถึงการร้องเรียน

๕. แนวทางแก้ไข/ข้อเสนอแนะ

๕.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรับแจ้งจากใกล้เกลี่ย เพียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๕.๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมี Service Mind ในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการเป็นระยะ และควรจัดสถานที่เพื่อความเป็นระเบียบ เรียบร้อยแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งพื้นที่และการดูแลความสะอาด

๕.๓ ควรจัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม

๕.๔ มีการทบทวน อุบัติการณ์ข้อร้องเรียน แนวทางแก้ไขในประเด็น/ประเภท ข้อร้องเรียนฯเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นและเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

๕.๕ การจัดสื่อประชาสัมพันธ์การร้องเรียนให้ทั่วถึงและครอบคลุมกลุ่มประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย