



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โทร ๑๔๒

ที่ สร ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๒/พิเศษ

วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และขออนุญาตเผยแพร่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำดวน

๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม นั้น

๒. ข้อพิจารณา

กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลลำดวน ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานโรงพยาบาลลำดวน ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการรอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕) สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการเสร็จ	หมายเหตุ
๑. การรักษาพยาบาล	-	-	-	
๒. พฤติกรรมผู้ให้บริการ	๕	๑	๔	
๓. ความประพฤติส่วนตัว	-	-	-	
๔. ขอความช่วยเหลือ	-	-	-	
๕. อื่นๆ	-	-	-	
สรุป	-	-	-	

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ในปี ๒๕๖๕ ของโรงพยาบาลลำดวน สรุปรายละเอียดดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
ผ่านศูนย์ดำรงธรรมศาลากลางจังหวัดสุรินทร์	-	
ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ๑๑๑๑	-	
จดหมายร้องเรียน	๕	
มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	-	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	-	
รวม	๕	

จากตารางที่ ๒ ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในรอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๕) สรุปรายละเอียด ดังนี้ โรงพยาบาลลำดวน ได้รับเรื่องกล่าวหาเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ จากช่องทางต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรง

ธรรมจังหวัดสุรินทร์ ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ผ่านสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือการมาร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมายร้องเรียน พบว่า ช่องทางที่มีการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์มากที่สุด คือ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมศาลากลางจังหวัดสุรินทร์ จำนวน ๐ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐

สรุปผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลเรื่องกล่าวหาหรือร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลลำดวน ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการและยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ โดยเรื่องที่จัดการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สรุปรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๑.	ไม่พึงพอใจคิวลำดับการรับบริการ	ระบบบริการ	จดหมายร้องเรียน	ทำหนังสือชี้แจงผู้รับบริการ	๑.ผู้รับบริการแทรกกระหว่างการให้บริการคลินิกเบาหวาน ซึ่งมีคิวจากงาน NCD จึงไม่ได้รับคิวแทรกจึงเกิดความไม่พอใจ ๒.ผู้รับบริการไม่ทราบคิวรับบริการของผู้รับบริการที่เป็นญาติเจ้าหน้าที่จึงเข้าใจว่าเป็นการแข่งคิว	๑.กรณีมีคิวแทรกในคลินิกบริการ NCD จะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้ง ๒.เคสกรณีเร่งด่วน หรือกรณีที่อาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดให้ฝ่ายระวังและชี้แจงผู้รับบริการทราบทุกครั้ง
๒.	ไม่พึงพอใจการให้ข้อมูลของผู้ให้บริการทำให้เสียเวลาในการเดินทาง	ขั้นตอนบริการ	จดหมายร้องเรียน	ทำหนังสือชี้แจงผู้รับบริการ	๑.ผู้รับบริการได้รับข้อมูลไม่พอใจที่ไม่ได้บริจาคโลหิตเนื่องจากเดินทางมาไกลมีความตั้งใจสูงในการบริจาค ๒.ผู้ให้บริการยังขาดกระบวนการย้ำเตือนและแสดงความเห็นใจเข้าใจรอบใจผู้รับบริการ	๑.ทบทวนกรณีเกิดเหตุการณ์การบริจาคเลือด ๒.พัฒนาทักษะผู้ให้บริการในการให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและเพิ่มกระบวนการเซ็นชื่อรับทราบเหตุผลเพื่อย้ำเตือนความเข้าใจ และเพิ่มทักษะแสดง ความเข้าใจผู้รับบริการที่ไม่สามารถบริจาคโลหิตได้ตามความตั้งใจ

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๓	ไม่พึงพอใจที่มาแล้วแต่ไม่ได้ทำฟัน (ระยะระบาด COVID-๑๙)	การสื่อสารพฤติกรรมบริการ	จดหมายร้องเรียน	ทำหนังสือชี้แจงผู้รับบริการ	๑.ผู้รับบริการได้รู้แล้วว่าไม่ให้บริการเพราะปิด COVID-๑๙ ไม่ได้รับการบรรเทาอาการและการใส่ใจในอาการเจ็บปวด ๒.พบได้รับข้อมูลไม่เพียงพอ	๑.กรณีผู้ป่วยจะไม่ได้รับบริการในวันนั้นให้สอบถามอาการและหากมีอาการควรมีอาการควรได้รับยาเพื่อการบำบัดเบื้องต้น ๒.ชี้แจงเหตุผลพร้อมเสนอทางเลือกให้ผู้รับบริการ
๔.	ไม่พึงพอใจการพูดจาของผู้ให้บริการในการประชดประชัน	การสื่อสารพฤติกรรมบริการ	จดหมายร้องเรียน	ทำหนังสือชี้แจงผู้รับบริการ	๑.ผู้รับบริการรู้สึกบุพการี (คุณแม่)ไม่ได้รับเกียรติจากผู้ให้บริการ	๑.อบรมเจ้าหน้าที่ในการพูดจากับผู้รับบริการโดยเฉพาะผู้สูงอายุด้วยคำพูดที่ไพเราะเหมาะสม
๕.	ผู้ป่วยไม่พึงพอใจแพทย์เด็กพูดจาไม่ไพเราะ	พฤติกรรมบริการ	จดหมายร้องเรียน	ยังไม่ได้ทำหนังสือชี้แจง	ยังไม่ได้ข้อมูลข้อเท็จจริง	ยังไม่ได้ดำเนินการ

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลลำดวนต่อไป

ว่าที่ ร.ต.หญิง

(กัญญา แหวนแก้ว)

นักวิชาการพัสดุ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำดวน

จิณดา

(นางจินดา พรหมทา)

ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ

อนุญาต

ณัฐดา

(นางมุกดา วิเศษ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลำดวน