

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน  
การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ  
และการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ไตรมาสที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
(ตั้งแต่ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ – มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖)

๑. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลน้ำโสมได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน้ำโสม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลน้ำโสมมีความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรมจริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ รวมถึงมาตรการกระทรวงสาธารณสุข ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย)

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาล มีปัจจัยในการสนับสนุน และผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลน้ำโสมประสบความสำเร็จ ดังนี้

๑. คำสั่งโรงพยาบาลน้ำโสมที่ /๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งโดยสันติวิธีลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๖

๒. บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการมีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลาในการให้ข้อมูล การให้บริการขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัดประกอบกับหน้าที่บริการดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป การปฏิบัติงานและการให้บริการ/ ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง/การทุจริตและประพฤติมิชอบภายในโรงพยาบาลน้ำโสม ระหว่าง เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง มีนาคม ๒๕๖๖

| เรื่อง                               | ลำดับ | ปัญหา/อุปสรรค                                                                                             | การแก้ไขปัญหา                                                                                                                                   | ผู้รับผิดชอบ                       |
|--------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| ร้องเรียนทั่วไป                      | ๑     | ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ                                                                       | ๑.ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงานหัวหน้างานดำเนินการตรวจสอบแก้ไขกำกับ<br>๒.ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการและมีการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง | หัวหน้ากลุ่มงาน                    |
|                                      | ๒     | ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ<br>- ความล่าช้าการให้บริการ<br>- การอำนวยความสะดวก/<br>ช่วยเหลือในการรับบริการ | ๑.การพัฒนาจัดระบบบริการ<br>แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลาความแออัด<br>๒.ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ                                               | หัวหน้ากลุ่มงาน                    |
|                                      | ๓     | ข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วย                                                                           | ๑.ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยโดยอ้างอิงแนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรคให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ          | หัวหน้างาน<br>แผนกที่<br>ให้บริการ |
|                                      | ๔     | ข้อร้องเรียนด้านสถานที่                                                                                   | ๑.ส่งเรื่องให้ผู้บริการเพื่อพิจารณาหาแนวทางพัฒนาด้านภูมิสถาปัตยกรรม<br>๒.ทำแผนการพัฒนาระบบจัดการด้านความสะอาดของมีมาตรฐาน                       | หัวหน้ากลุ่มงาน                    |
| ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของบุคลากร  | ไม่มี | ไม่มี                                                                                                     | ไม่มี                                                                                                                                           |                                    |
| ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง        | ไม่มี | ไม่มี                                                                                                     | ไม่มี                                                                                                                                           |                                    |
| ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ไม่มี | ไม่มี                                                                                                     | ไม่มี                                                                                                                                           |                                    |

#### ๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๔.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ ๔ ประการคือ

- ปริมาณผู้ป่วยมี จำนวนมากเวลาการให้บริการจึงมีจำกัด
- บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
- บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว

##### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานบ่อยและด้วยปริมาณงานที่ค่อนข้างมากทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เห็นควรเสนอให้มีการจัดการอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior : ESB) เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และทบทวนและปรับพฤติกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิมและให้มีการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

๔.๒ ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- แผนผัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด

##### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องวางแผนการปรับระบบกระบวนการรับบริการแผนผังหน้าที่ แนวทางการให้ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการจัดบริการระบบ LEAN

- การคัดกรอง ผู้ป่วยเพื่อลดระยะเวลาในการรอตรวจ
- ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด
- จัดระบบคิว
- ปรับปรุงสถานที่ให้จุดบริการต่อเนื่องกัน

๔.๓ ข้อร้องเรียนการดูแลรักษาผู้ป่วยวิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- ภาระงานในการดูแลผู้ป่วยและงานด้านอื่นๆของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน
- ไม่สามารถให้คำชี้แจงอธิบายแนวทางการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วนทุกคน

##### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแบ่งกลุ่มโรคที่จะดำเนินการดูแลรักษาตามระดับความสำคัญความรุนแรงอันตรายของโรคนั้นๆ ในการที่จะแจ้งข้อมูลแนวทางการรักษาทางเลือกในการรักษาอันตรายความเสี่ยงความเปลี่ยนแปลงของโรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการรักษาต่อผู้ป่วยเพื่อทราบ และร่วมตัดสินใจหาช่องทางการให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มโรคอย่างเหมาะสมมอบหมายเจ้าหน้าที่บุคลากรในการให้ข้อมูลตามระดับความสำคัญของกลุ่มโรคนั้นๆ

๔.๔ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถานที่วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

- ภูมิสถาปัตย์มีอายุการใช้งานมานาน แผนผัง โครงสร้าง สถานที่ค่อนข้างจำกัดทำให้เกิดความแออัด
- ปริมาณผู้ป่วยจำนวนมาก
- บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย

##### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

รายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาและประสานหน่วยงานวางแผนการปรับระบบกระบวนการปรับปรุงโครงสร้างพัฒนาภูมิสถาปัตย์ให้สอดคล้องและรองรับการให้บริการผู้ป่วยที่มีจำนวนมากและพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับปรุงกระบวนการสุ่มอนามัยโดยยึดหลัก ๕ ส โดยกำหนดนโยบายให้บุคลากรมีส่วนร่วม

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๙ มีนาคม ๒๕๖๖)

| ประเภทเรื่องร้องเรียน                 | รับไว้ | แล้วเสร็จ | ร้อยละ | กำลังดำเนินการ | ร้อยละ |
|---------------------------------------|--------|-----------|--------|----------------|--------|
| ๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป              | ๐      | ๐         | ๐      | ๐              | ๐      |
| - การรักษาพยาบาล                      | -      | -         | -      | -              | -      |
| - คัดกรองผู้ป่วยโรคและผลิตภัณฑ์สุขภาพ | -      | -         | -      | -              | -      |
| - เหนื่อยรำคาญตาม พรบ.การสาธารณสุข    | -      | -         | -      | -              | -      |
| - พฤติกรรมการให้บริการ                | -      | -         | -      | -              | -      |
| ๒. ทุจริตและประพฤติมิชอบ              | ๐      | ๐         | ๐      | ๐              | ๐      |
| ตรวจสอบข้อเท็จจริง                    |        |           |        |                |        |
| - การจัดซื้อจัดจ้าง                   |        |           |        |                |        |
| - ร้องเรียนองค์กร                     |        |           |        |                |        |
| - ความประพฤติส่วนตัว                  | -      | -         | -      | -              | -      |
| ๓. อื่นๆ                              | ๐      | ๐         | ๐      | ๐              | ๐      |
| รวม                                   | ๐      | ๐         | ๐      | ๐              | ๐      |