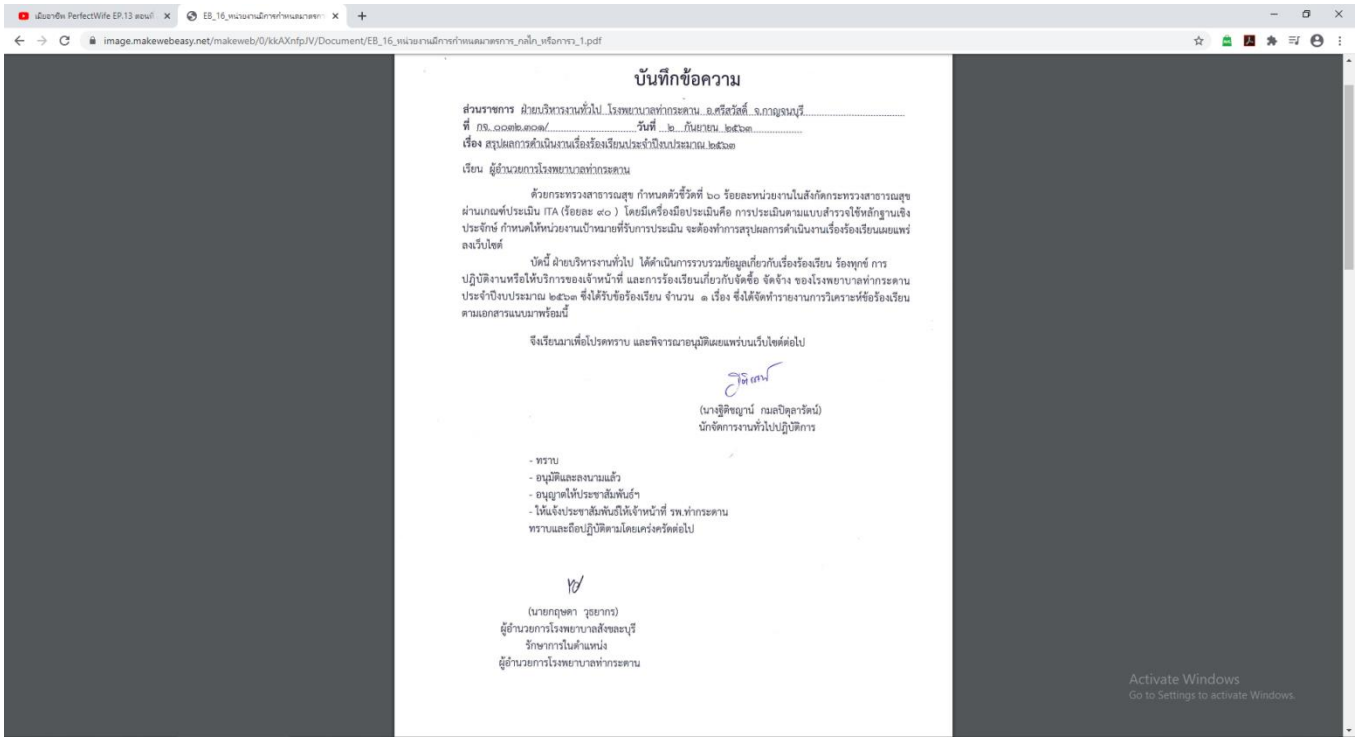
EB 16 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลท่ากระดาน อ.ศรีสวัสดิ์ จ.กาญจนบุรี
ที่ กจ. ๐๐๓๒.๓๐๑/ **วันที่** ๒ กันยายน ๒๕๖๓
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่ากระดาน

ด้วยกระทรวงสาธารณสุข กำหนดตัวชี้วัดที่ ๖๐ ร้อยละหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผ่านเกณฑ์ประเมิน ITA (ร้อยละ ๙๐) โดยมีเครื่องมือประเมินคือ การประเมินตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ กำหนดให้หน่วยงานเป้าหมายที่รับการประเมิน จะต้องทำการสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเผยแพร่ลงเว็บไซต์

บัดนี้ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อ จัดจ้าง ของโรงพยาบาลท่ากระดาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ซึ่งได้รับข้อร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง ซึ่งได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนตามเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ต่อไป

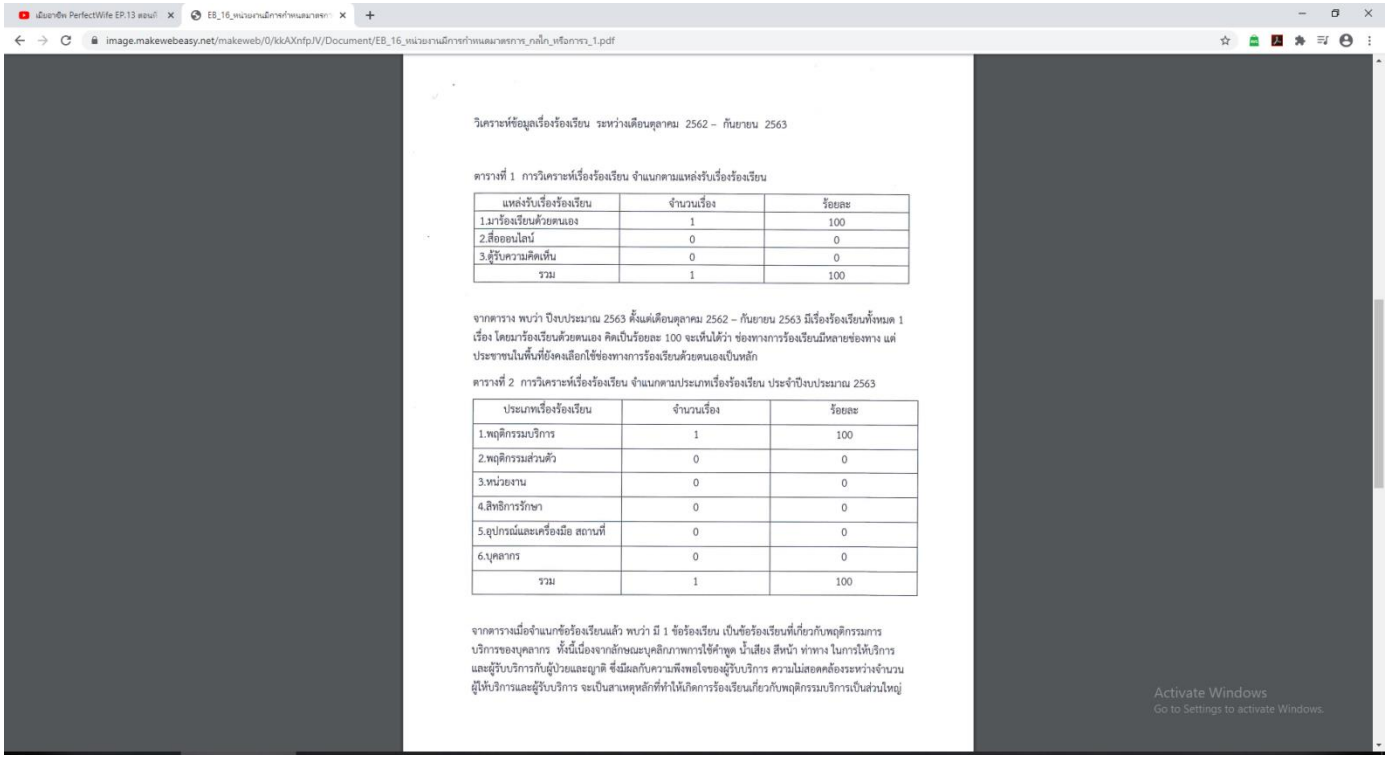
(นางสุดิชญาน์ กมลปิตุลารัตน์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

- ทราบ
- อนุมัติและลงนามแล้ว
- อนุญาตให้ประชาสัมพันธ์ฯ
- ให้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ รพ.ท่ากระดาน

ทราบและถือปฏิบัติตามโดยเคร่งครัดต่อไป

(นายกฤษดา วุธยากร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังขละบุรี
รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่ากระดาน

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามแหล่งรับเรื่องร้องเรียน

แหล่งรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1.มาร้องเรียนด้วยตนเอง	1	100
2.สื่อออนไลน์	0	0
3.ตู้รับความคิดเห็น	0	0
รวม	1	100

จากตาราง พบว่า ปีงบประมาณ 2563 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 1 เรื่อง โดยมาร้องเรียนด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 100 จะเห็นได้ว่า ช่องทางการร้องเรียนมีหลายช่องทาง แต่ประชาชนในพื้นที่ยังคงเลือกใช้ช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหลัก

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2563

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1.พฤติกรรมบริการ	1	100
2.พฤติกรรมส่วนตัว	0	0
3.หน่วยงาน	0	0
4.สิทธิการรักษา	0	0
5.อุปกรณ์และเครื่องมือ สถานที่	0	0
6.บุคลากร	0	0
รวม	1	100

จากตารางเมื่อจำแนกข้อร้องเรียนแล้ว พบว่า มี 1 ข้อร้องเรียน เป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการของบุคลากร ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะบุคลิกภาพการใช้คำพูด น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง ในการให้บริการและผู้รับบริการกับผู้ป่วยและญาติ ซึ่งมีผลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความไม่สอดคล้องระหว่างจำนวนผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการเป็นส่วนใหญ่

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

image.makewebeasy.net/makeweb/0/kkAXnfpJV/Document/EB_16_หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ_กลไก_หรือการว_1.pdf

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
1.งานบริหารทั่วไป	0	0
2.งานผู้ป่วยนอก	0	0
3.งานผู้ป่วยใน	1	100
4.งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน	0	0
5.งานเภสัชกรรม	0	0
6.งานแพทย์แผนไทย	0	0
7.งานประกันสุขภาพ	0	0
8.งานเวชระเบียน	0	0
9.งานปฐมภูมิและองค์รวม	0	0
10. งานชันสูตร	0	0
11.งานทันตกรรม	0	0
12.งานห้องคลอด	0	0
13.งานจ่ายกลาง	0	0
รวม	1	100

จากตารางด้านบน เมื่อได้จำแนกประเภทตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแล้ว ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 1 เรื่อง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน คือ งานผู้ป่วยใน คิดเป็นร้อยละ 100 จะเห็นได้ว่าการให้บริการในหน่วยงานดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่ต้องติดต่อกับผู้ป่วยและญาติ และเปิดให้บริการทุกวัน 24 ชม. ควรมีการชี้แจงและประชาสัมพันธ์เรื่องการบริการให้กับผู้ป่วยและญาติทราบทุกวัน

แนวทางในการแก้ไข

1. แจ้งผู้อำนวยการให้ทราบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
2. ทีมไกล่เกลี่ยเข้าพบผู้ร้องเรียนเพื่อรับฟังข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
3. นำข้อร้องเรียนเข้าประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อหาแนวทางร่วมกัน
4. เรียกเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนมารับทราบข้อร้องเรียนพร้อมว่ากล่าวตักเตือน หากมีครั้งต่อไปจะดำเนินการงดการเลื่อนขั้นเงินเดือน พร้อมทั้งให้ลงลายมือรับทราบไว้เป็นหลักฐาน

(นางฐิติรญาน์ กมลปิดุลารัตน์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

image.makewebeasy.net/makeweb/0/kkAXnfpJV/Document/EB_16_แบบฟอร์มเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่าน.pdf

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
โรงพยาบาลท่ากระดาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลท่ากระดาน
วัน/เดือน/ปี : ๒ กันยายน ๒๕๖๓
หัวข้อ : หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
รายละเอียดข้อมูล : หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน (ไตรมาส ๔)
Linkภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล
(นางฐิติรญาน์ กมลปิดุลารัตน์)
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
วันที่ ๒ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง
(นายกฤษดา วุฒยากร)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่ากระดาน
วันที่ ๒ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลเผยแพร่
(นางกัญจนพร ศรีพิชร)
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
วันที่ ๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.