

รายงานสรุป ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรื่องทั่วไป โรงพยาบาลท่ากระดาน

ในรอบ ๑๒ เดือน (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖)

วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามแหล่งรับเรื่องร้องเรียน

แหล่งรับเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.มาร้องเรียนด้วยตนเอง	๒	๑๐๐
๒.สื่อออนไลน์	๐	๐
๓.ผู้รับความคิดเห็น	๐	๐
รวม	๑	๑๐๐

คำอธิบาย

จากตาราง พบว่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒ เรื่อง โดยมาร้องเรียนด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จะเห็นได้ว่า ช่องทางการร้องเรียนมีหลายช่องทาง แต่ประชาชนในพื้นที่ยังคงเลือกใช้ช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหลัก เพราะอยากพูดคุยเล่าเรื่องกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.พฤติกรรมบริการ	๑	๑๐๐
๒.พฤติกรรมส่วนตัว	๐	๐
๓.หน่วยงาน	๐	๐
๔.สิทธิการรักษา	๐	๐
๕.อุปกรณ์และเครื่องมือ สถานที่	๑	๑๐๐
๖.บุคลากร	๐	๐
รวม	๒	๑๐๐

คำอธิบาย

จากตารางเมื่อจำแนกร้องเรียนแล้ว พบว่า มี ๒ ข้อร้องเรียน เป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการของบุคลากร ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะบุคลิกภาพการใช้คำพูด น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง ในการให้บริการและผู้รับบริการกับผู้ป่วยและญาติ ซึ่งมีผลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความไม่สอดคล้องระหว่างจำนวนผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการเป็นส่วนใหญ่ และเรื่องอาคาร สถานที่การให้บริการ มีความเสื่อมโทรมตามอายุการใช้งาน ซึ่งคณะผู้เกี่ยวข้องได้ดำเนินใส่แผนพัฒนาอาคารสถานที่เรียบร้อยแล้ว

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๑.งานบริหารทั่วไป	๐	๐
๒.งานผู้ป่วยนอก	๐	๐
๓.งานผู้ป่วยใน	๑	๑๐๐
๔.งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน	๑	๑๐๐
๕.งานเภสัชกรรม	๐	๐
๖.งานแพทย์แผนไทย	๐	๐
๗.งานประกันสุขภาพ	๐	๐
๘.งานเวชระเบียน	๐	๐
๙.งานปฐมภูมิและองค์กรรวม	๐	๐
๑๐. งานชั้นสูตร	๐	๐
๑๑.งานทันตกรรม	๐	๐
๑๒.งานห้องคลอด	๐	๐
๑๓.งานจ่ายกลาง	๐	๐
รวม	๒	๑๐๐

คำอธิบาย

จากตารางด้านบน เมื่อได้จำแนกประเภทตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแล้ว ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖ ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒ เรื่อง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน คือ งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จะเห็นได้ว่าการให้บริการในหน่วยงานดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่ต้องติดต่อกับผู้ป่วยและญาติและเปิดให้บริการทุกวัน ๒๔ ชม. ควรมีการชี้แจงและประชาสัมพันธ์เรื่องบริการให้กับผู้ป่วยและญาติทราบทุกวัน และงานผู้ป่วยในเนื่องจากสภาพอาคารและสถานที่ในการให้บริการผู้ป่วยมีความเสื่อมโทรม ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกสบายในการรับบริการซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการใส่แผนพัฒนาองค์กรเรียบร้อยแล้ว

แนวทางในการแก้ไข

๑. แจ้งผู้อำนวยการให้ทราบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
๒. ทีมใกล้เคียงเข้าพบผู้ร้องเรียนเพื่อรับฟังข้อเท็จจริงเพิ่มเติม
๓. นำข้อร้องเรียนเข้าประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อหาแนวทางร่วมกัน
๔. เรียกเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนมารับทราบข้อร้องเรียนพร้อมว่ากล่าวตักเตือน หากมีครั้งต่อไปจะดำเนินการลดการเลื่อนชั้นเงินเดือน พร้อมทั้งให้ลงลายมือรับทราบไว้เป็นหลักฐาน