

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณชนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

วัน/เดือน/ปี : ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

รายละเอียดข้อมูล (เอกสารที่แนบ) : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

Link ภายนอก :

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางรพีพรรณ ไหลหาโคตร)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

วันที่ ๑๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

วันที่ ๑๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวสุมาลี บุญคำภา)

ตำแหน่ง พนักงานพัสดุ ส๒

วันที่ ๑๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบึงโขงหลง อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ
ที่ บก.๐๐๓๒.๓๐๑(๐๖)/๘๕๗..... วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๔
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

ตามที่ ศูนย์ /ทีมรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลบึงโขงหลง ขอส่งสรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อ
ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และขอเผยแพร่ลงบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางรพีพรรณ ไหลหาโคตร)
นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ

(นายปราโมทย์ ศรีแก้ว)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบึงโขงหลง

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

(ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป

- พุทธิกรรมบริการ ๓ ครั้ง
- ระบบบริการ/ระยะเวลารอคอย ๔ ครั้ง

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ไม่มี

๓. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ไม่มี

๔. ปัญหาและอุปสรรค

- ไม่มี

๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

- ไม่มี

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของศูนย์ร้องเรียน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

ความเป็นมา

เนื่องจากการประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใส และตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้มาตรา ๔ วรรคหนึ่ง(๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ข้อ ๒ ให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน (๔) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน ที่จัดทำโดยหน่วยงานหรือหน่วยงานนอก (๕)หลักเกณฑ์หรือขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ(๖) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งรายงานเชิงสถิติที่เกี่ยวข้อง และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ ๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยมคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ศรีความเป็นข้าราชการ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนนากรตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติเมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล จากประกาศดังกล่าว โรงพยาบาลบึงโขงหลง ได้จัดทำแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนและในรอบปีที่ผ่านมาโรงพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหลายช่องทาง ทั้งเสนอแนะผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ และทาง Internet ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทาง	ปี ๒๕๖๐	ปี๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี๒๕๖๔
ตู้รับความคิดเห็น	๒๔	๒๖	๑๘	๓	๔
Internet	๒	๒	๔	๓	
จดหมาย					
โทรศัพท์			๒		
โปรแกรมบริหารความเสี่ยง			๑	๑๓	๓
ร้องเรียนด้วยตนเอง			๑	๒	

ผลการวิเคราะห์ลักษณะคำร้องเรียนและแนวโน้ม

จาก ข้อมูลแสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ผู้รับความคิดเห็นมีจำนวนสูงสุดในแต่ละปี เพราะเข้าถึงได้สะดวกและตั้งอยู่ในจุดที่เห็นชัดเจน การเข้าถึงระบบการรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เหล่านี้ ร่วมกับ นโยบายของ จังหวัดในเรื่องการให้แต่ละท้องที่มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางที่สะดวกต่อการร้องเรียนและเข้าถึงได้ง่าย

ปี ๒๕๖๔ ข้อมูลแสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ผู้รับความคิดเห็นมีจำนวนลดลง เนื่องจากมีการปรับปรุงอาคารสถานที่และโยกย้ายจุดบริการ ทำให้การเข้าถึงยาก

ตารางแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔
การจัดซื้อจัดจ้าง				
อาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม				
พฤติกรรมบริการ	๙	๔	๔	๒
ระบบบริการ/ระยะเวลาารอคอย	๑๐	๑๒	๑๐	๕
อื่น ๆ				

ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ไม่ระบุผู้ร้องเรียนและที่อยู่ มีระดับความรุนแรงต่ำถึงปานกลาง เช่น ปัญหาด้านพฤติกรรมบริการ ความล่าช้าในการให้บริการ จึงนำมาวิเคราะห์เชิงระบบ และวางแผนในการพัฒนาปรับปรุง โดยประสานข้อมูลไปยังคณะกรรมการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่พบ ให้ดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และตอบกลับผ่านเครือข่าย และทางห้องรับความคิดเห็นใน Internet การพัฒนาคุณภาพระบบบริการทั่วไปจากข้อร้องเรียนได้แก่การพัฒนาบุคลากรด้านจรรยาบรรณ การบริการ และพฤติกรรมบริการ ช่องทางนการสื่อสารแก่ผู้รับบริการ เช่น ทำป้ายประชาสัมพันธ์

ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน

โรงพยาบาลบึงโขงหลง มาตรการระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแนวทางดำเนินการในแต่ละระดับ ความรุนแรงของเหตุการณ์อย่างชัดเจนโดยบูรณาการกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในองค์กรร่วมด้วย กำหนด ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยคณะกรรมการการรวบรวมข้อมูลจากช่องทาง เพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผน ดำเนินการ ป้องกัน ปรับปรุง จัดการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด และเชื่อมโยงข้อมูลสู่การพัฒนาคุณภาพในระบบงานที่สำคัญต่างๆ มีข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามมาตรฐานการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามข้อกำหนด ด้านการ ดำเนินการงานแก้ไขปัญหาโดยมีกระบวนการที่ต้องประสานงานใกล้ชิดแก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ

การประเมินความพึงพอใจ โรงพยาบาลบึงโขงหลง มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับ ผลงานทุกปี โดยใช้แบบประเมินกับฝ่าย/ผู้รับผลงานแต่ละกลุ่มนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาเช่น ปัญหาระยะเวลาในการรับบริการผู้ป่วยนอก มาตรการวิเคราะห์สาเหตุในแต่ละจุดบริการด้านหน้าที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
พฤติกรรมบริการ	พบมากในบุคลากรทางการแพทย์ ประเด็นที่พบบ่อยเกิดจากพฤติกรรม บริการ เรื่องการพูดไม่ดี ไม่สุภาพ	๑. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรม บริการที่เหมาะสมในการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารให้ผู้ป่วยและญาติทราบควรมี การทวนสอบความเข้าใจของผู้ป่วย/ ญาติด้วย ,เพิ่มการสังเกตสีหน้า ทา ทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ ความไม่พึงพอใจ