

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖-๑๓ มีนาคม ๒๕๖๗)

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลขอนแก่นให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาล เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติผู้รับบริการ ดังนั้นการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานจึงถือเป็น การส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงาน รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสามารถเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ทั้งสามารถเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิ และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
๕. เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลขอนแก่น/จดหมายไปรษณีย์ เลขที่ ๙๑ ม.๓ ต.ขอนแก่น อ.ขอนแก่น จ.นครราชสีมา ๔๐๒๑๐ หนังสือร้องเรียน(ลงชื่อผู้ร้องเรียน) บัตรสนเท่ห์(ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๕-๕๒๙๐๓๓ ต่อ ๑๔๕
๓. ทางเว็บไซต์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๔. ทางPage Facebook

สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๗ โรงพยาบาลขอนแก่น
อ.ขอนแก่น จ.นครราชสีมา

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง โดยไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เข้าเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อผู้ร้องเรียน ดังนี้

-เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	จำนวน	๑ เรื่อง
-เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของบุคลากร	จำนวน	๑ เรื่อง
-เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	-
-เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป	จำนวน	-
-เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับอื่น ขึ้นชมการบริการ	จำนวน	-
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน	- เรื่อง

วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียนมีหลายช่องทางซึ่งเป็นข้อดีที่สามารถรับข้อมูลได้ทุกช่องทาง แต่การชี้แจงรายละเอียดต้องทำด้วยหลักเกณฑ์ข้อเท็จจริง มีความยุ่งยากในขั้นตอนการดำเนินการหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานเนื่องจากการรวบรวมรายละเอียดของข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการทีมได้ใช้ทีม Care D+ ในการสื่อสารบูรณาการ

แนวทางแก้ไขปัญหาการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ประชาชน ให้ทราบถึงแนวทางและขั้นตอนการดำเนินการของโรงพยาบาลขอนแก่น เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเดือดร้อน เสียหาย หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น
๒. จัดทำแบบรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชน และผู้มาให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลขอนแก่น เพิ่มช่องทางการเข้าถึงซึ่งทางทีมได้ออกแบบการรับข้อร้องเรียนออนไลน์
๓. ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนตระหนักในการสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยถ้อยคำสุภาพ นุ่มนวล ไม่แสดงออกทางสีหน้าท่าทาง รู้จักอดทน อดกลั้น หากรู้สึกเครียดจากสถานการณ์ที่กำลังปฏิบัติอยู่ให้หลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ดังกล่าวชั่วคราว ใช้ทักษะคลายเครียด หากมีปัญหาในการเจรจากับผู้รับบริการ ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่คนอื่นเพื่อลดความขัดแย้ง

สรุปผลการดำเนินงานปีงบประมาณ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๗

ประเภทเรื่องร้องเรียน	รับไว้	ดำเนินการจนยุติ	ดำเนินการยังไม่ยุติ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	๒	๒	๐	๐
๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐	๐	๐



(นางพรทิพย์ ไมตรีจร)

รักษาการตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

ทราบ



(นายยุทธนา สุทธิธนากร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่องแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลขอนแก่น

วัน/เดือน/ปี : ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : MOIT๑๐หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ไตรมาสที่ ๔ (สรุปผลการดำเนินงาน รอบ ๑๒ เดือน)

- บันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ตามข้อ (๑)และข้อ(๒) ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และมีการขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ(๑)และข้อ(๒)รอบ ๖ เดือนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข(แนบตามข้อ๑)รอบ ๖ เดือน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๓ ,๐๐๘, ๒๕๖๗ ประกอบด้วย
 - สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
 - สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



(นางพรทิพย์ ไมตรีจรร)

รักษาการตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการรวบรวมข้อมูล

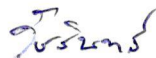


(นายยุทธนา สุทธิชนะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น

๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายวัชรินทร์ คงเจาะ)

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์

๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่