

**รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปี 2560**  
**ตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ**  
**ของศูนย์ร้องเรียน โรงพยาบาลบ้านตาก อ.บ้านตาก จ.ตาก**

**ความเป็นมา**

เนื่องจากมีจากประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ข้อ ๒ ให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน (๔) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้/รับบริการของประชาชน ที่จัดทำโดยหน่วยงานหรือหน่วยงานภายนอก (๕) หลักเกณฑ์หรือขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ (๖) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งรายงานเชิงสถิติที่เกี่ยวข้อง และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ ตามนโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล จากประกาศดังกล่าว โรงพยาบาลบ้านตาก ได้จัดทำแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ในรอบปีที่ผ่านมาโรงพยาบาลได้รับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหลายช่องทาง ทั้งเสนอแนะผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ และทาง Internet ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

**ผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปี 2560**

**ช่องทางการร้องเรียน:**

ช่องทาง	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี2560
ตู้รับความคิดเห็น	35	15	15	1
Internet	1	3	5	2
จดหมาย	3	5	1	0
ศูนย์ดำรงธรรม	0	1 (ต.เกาะตะเภา)	0	0

## ผลการวิเคราะห์ลักษณะของคำร้องเรียนและแนวโน้ม:

จาก ข้อมูลแสดงจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง Internet จะ มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น เพราะเข้าถึงได้สะดวก ประชาสัมพันธ์ด้านหน้าที่ชัดเจน เพื่อให้เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน อยู่ในตำแหน่งที่ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวก ที่ให้การเข้าถึงระบบการรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ เหล่านี้ ในปี 2558 - 2559 นโยบายของผู้ว่าราชการ จังหวัดในเรื่องการให้แต่ละท้องที่มีศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางที่สะดวกต่อการร้องเรียน และเข้าถึงได้ง่าย ทำให้ผู้ให้บริการมีความตระหนักต่อการให้บริการที่ต้องสร้างความพึงพอใจ

## ตารางแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน/	2558	2559	2560
การจัดซื้อ/จัดจ้าง	0	0	0
อาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อม	0	1	0
พฤติกรรมบริการ	14	5	2
ระบบบริการ/ระยะเวลาารอคอย	6	5	1
อื่นๆ	0	0	0

ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ไม่ระบุผู้ร้องเรียนและที่อยู่มีระดับความรุนแรงต่ำถึงปานกลาง เช่น ปัญหาด้านพฤติกรรมบริการ ความล่าช้าในการให้บริการ ความแออัดของสถานที่ที่จะนำมาวิเคราะห์เชิงระบบ และวางแผนในการพัฒนาปรับปรุง โดยประสานข้อมูลไปยังคณะกรรมการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่พบ ให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องและตอบกลับผ่านเครือข่าย และทางห้องรับความคิดเห็น ใน Internet การพัฒนาคุณภาพระบบบริการทั่วไปจากข้อร้องเรียน ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรด้านจริยธรรม การบริการ และพฤติกรรมบริการพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยาส่งผลให้องค์กรได้รับรางวัล QSC (Quality Service Clean) การจัดการความปลอดภัยด้านสถานที่ติดตั้งโทรศัพท์วงจรปิด จำนวน 24 จุด ในโรงพยาบาล มีการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยในพื้นที่เสี่ยงต่างๆ และจัดระบบการจราจร จัดทำแผนระยะยาวในการก่อสร้างอาคารจอดรถ และ ช่องทางในการสื่อสารแก่ผู้รับบริการ เช่น ระบบเคเบิลทีวี ป้ายประชาสัมพันธ์ ศูนย์บริการประชาสัมพันธ์ด้านหน้า ระบบ Internet และ Intranet โรงพยาบาลพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีทักษะการไกล่เกลี่ยพื้นฐานและอบรมพฤติกรรมบริการ ให้แก่เจ้าหน้าที่ในทุกหน่วยงาน เพื่อสามารถจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ในเบื้องต้น ลดความรุนแรงของเหตุการณ์ กรณีที่เหตุการณ์ที่น่าเป็นปัญหาที่รุนแรงสามารถร้องเรียนกับผู้บริหารโดยตรงได้ ได้กำหนดเกณฑ์เรื่องร้องเรียนที่เป็นความเสี่ยงรุนแรงที่ต้องรายงาน ผู้อำนวยการภายใน 24 ชั่วโมง (ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ: อ้างอิงตามความเสี่ยง รพ.) ผู้ป่วยเสียชีวิต พิกัด และเกิดภาวะแทรกซ้อน จากกระบวนการให้บริการ ทรัพย์สินของผู้ป่วย และทรัพย์สินประเภทครุภัณฑ์ของโรงพยาบาล เกิดการสูญหาย เกิดการทะเลาะวิวาท การทำร้ายร่างกาย การวิ่งราวทรัพย์สิน ของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ สิ่งก่อสร้างที่ชำรุด ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการต้องการฟ้องร้องโรงพยาบาล หรือมีแนวโน้มจะฟ้องร้องโรงพยาบาล การเกิดอัคคีภัย

### ข้อมูลแสดงประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน:

โรงพยาบาลกำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน มีการวางระบบจัดการข้อร้องเรียนและแนวทางดำเนินการในแต่ละระดับความรุนแรงของเหตุการณ์อย่างชัดเจนโดยบูรณาการกับแนวทางการบริหารความเสี่ยงในองค์กรร่วมด้วย กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนโดยมีคณะกรรมการพัฒนาระบบบริการเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลจากทุกช่องทาง เพื่อนำมาวิเคราะห์วางแผน ดำเนินการป้องกัน ปรับปรุง จัดการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดและเชื่อมโยงข้อมูลสู่การพัฒนาคุณภาพในระบบงานที่สำคัญต่างๆ

มีข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามมาตรฐานการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามข้อกำหนด ด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหาโดยมีกระบวนการที่ต้องประสานงานใกล้เคียงกับปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขตามสิทธิ ในปี 2559 และได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 30 วันทำการ มีจำนวน 1 ราย

### การประเมินความพึงพอใจ

โรงพยาบาล มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานทุกเดือน โดยใช้แบบประเมินกับผู้ป่วย/ผู้รับผลงานแต่ละกลุ่มนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนา เช่น ปัญหาระยะเวลาในการรับบริการผู้ป่วยนอก มีการวิเคราะห์สาเหตุในแต่ละจุดบริการด้านหน้าที่เกี่ยวข้อง การจัดแพทย์ออกตรวจในแต่ละช่วงเวลาอย่างพอเพียง ลดระยะเวลารอคอยและกระจายจำนวนผู้ป่วยไม่ให้เกิดสถานการณ์แออัดที่งานบริการผู้ป่วยนอก ทีมพัฒนาระบบบริการจากผู้บริหารให้ดำเนินการดึงข้อมูลจากกระดานสนทนา ทาง Internet ทุกวัน และประสานข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะเหล่านั้นสู่หน่วยงานหรือโปรแกรมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางระบบในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตามข้อเสนอแนะและดำเนินการตอบกลับทาง Internet อย่างเป็นระบบ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 สัปดาห์ ส่งผลให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาผู้รับบริการหรือผู้ร้องเรียนได้รับการตอบสนองปัญหาอย่างเหมาะสมและไม่ได้รับข้อร้องเรียนซ้ำในเรื่องเดิม

### ข้อเสนอแนะทั่วไปที่พบบ่อย 3 อันดับแรก ในปี 2560 ได้แก่

ข้อเสนอแนะ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
พฤติกรรมบริการให้บริการ	มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในปี 2560 พบมากในบุคลากรทางการแพทย์ นอกจากนี้นักพบในบุคลากรแพทย์, การเงินประเด็นที่พบบ่อยมักเกิดจากขาดการสื่อสาร/ให้ข้อมูล นำไปสู่ความไม่เข้าใจกัน และไม่พึงพอใจ ,รองลงมาคือพฤติกรรมบริการ เรื่องการพูดไม่ดี ไม่สุภาพ หน้างอ	1. เน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วยและญาติทราบควรมีการทวนสอบความเข้าใจของผู้ป่วย/ญาติด้วย ,เพิ่มการสังเกตสีหน้าท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ 2. กำหนดมาตรการที่เข้มข้นขึ้นโดยเพิ่มการตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์และให้ดำเนินการแก้ไข หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้องทำบันทึกถึงหัวหน้ากลุ่มงาน และรายงาน

		ผู้อำนวยการรับทราบ ทั้งนี้จะพิจารณาการส่งผลต่อการพิจารณาความดีความชอบเป็นรายกรณี
อาคารสถานที่	ประเด็นที่พบบ่งชี้คือ ห้องน้ำไม่สะอาด/ไม่เพียงพอ อุปกรณ์ในห้องน้ำชำรุดไม่พร้อมใช้ , รองลงมาคือไม่มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการ	ด้านความสะอาดของห้องน้ำ ๑.เพิ่มการควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงาน และตรวจสอบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ในห้องน้ำ ๒.จัดทำที่จอดรถ
กระบวนการขั้นตอน /การให้บริการล่าช้า	ประเด็นที่พบบ่งชี้คือระยะเวลาารอคอยนาน มากที่สุดคือรอกพบแพทย์ รอรอบบริการที่ห้วฉุกเฉิน	1. ปรับระบบบริการ ให้พยาบาลเวชปฏิบัติได้ช่วยตรวจผู้ป่วยที่ผู้ป่วยนอก กรณีตรวจไม่ซับซ้อน ปรึกษาเดิม 2. ปรับระยะเวลาการออกตรวจของแพทย์ให้เร็วขึ้น โดยแพทย์แต่ละแผนกออกตรวจไม่เกิน 09.00 น. และมีกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และให้สุขศึกษา ระหว่างรอกพบแพทย์ 3. แยกห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก เป็น 3 จุด ได้แก่ ชั้น 1 อาคารรวมน้ำใจ, ชั้น 1 อาคาร 100 ปีฯ และใต้ถุนอาคารศูนย์แพทย์ ตามการให้บริการ OPD แต่ละแผนก เพื่อลดความแออัดและระยะเวลาารอคอย