

รายงานสรุป ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรื่องทั่วไป โรงพยาบาลท่ากระดาน

ในรอบ ๖ เดือน (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗)

วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามแหล่งรับเรื่องร้องเรียน

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

คำอธิบาย

จากตาราง พบว่า ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑ เรื่อง โดยมาร้องเรียนด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จะเห็นได้ว่า ช่องทางการร้องเรียนมีหลายช่องทาง แต่ประชาชนในพื้นที่ยังคงเลือกใช้ช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหลัก เพราะอยากพูดคุยเล่าเรื่องกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)

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

คำอธิบาย

จากตารางเมื่อจำแนกข้อร้องเรียนแล้ว พบว่า มี ๑ ข้อร้องเรียน เป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการของบุคลากร ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะบุคลิกภาพการใช้คำพูด น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง ในการให้บริการและผู้รับบริการกับผู้ป่วยและญาติ ซึ่งมีผลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความไม่สอดคล้องระหว่างจำนวนผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการเป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

(เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)

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

คำอธิบาย

จากตารางด้านบน เมื่อได้จำแนกประเภทตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแล้ว ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗ ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑ เรื่อง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน คือ งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จะเห็นได้ว่าการให้บริการในหน่วยงานดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่ต้องติดต่อกับผู้ป่วยและญาติและเปิดให้บริการทุกวัน ๒๔ ชม. ควรมีการชี้แจงและประชาสัมพันธ์เรื่องบริการให้กับผู้ป่วยและญาติทราบทุกวัน

แนวทางในการแก้ไข

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