

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลท่าสองยาง ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐-๕๕๕๘- ๙๒๕๕-๖ ต่อ ๑๐๔

ที่ ตก ๐๐๓๒.๓/ ๑๖๗๑

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับ
เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - มีนาคม ๒๕๖๑)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าสองยาง

ตามที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) ได้ทำการประเมิน
คุณธรรมจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์
และมีการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ นั้น

ในการนี้ จึงขอรายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการดำเนินการตอบสนอง
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - มีนาคม ๒๕๖๑) และหากเห็นชอบโปรดพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของ
โรงพยาบาล และติดประกาศบอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปและ
ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวพนิดา ใจปันทา)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุญาตให้เผยแพร่ได้

อวัจน

(นายอวัจน ยิงทวีศักดิ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าสองยาง

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ – มีนาคม ๒๕๖๑)

๑. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลท่าสองยาง ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร่ำเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องการร้องเรียนเรื่องทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลท่าสองยางเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์ สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลท่าสองยาง มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาล ท่าสองยาง ประสบความสำเร็จ ดังนี้

- ๒.๑ คำสั่งโรงพยาบาลท่าสองยาง ที่ /๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลท่าสองยาง
- ๒.๒ บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ ประชาชนที่มาใช้บริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรค คือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ – มีนาคม ๒๕๖๑)

รายงานการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไปภายในโรงพยาบาลท่าสองยาง (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ – มีนาคม ๒๕๖๑)

เรื่อง	ลำดับ	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ข้อร้องเรียนทั่วไป	๑	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดูแลรักษาผู้ป่วย ๑ เรื่อง	๑. ชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยอ้างอิงแนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรคให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ	หัวหน้ากลุ่มงาน
	๒	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ๑ เรื่อง	๑. ส่งเรื่องให้หัวหน้าหน่วยงานดำเนินการตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล	หัวหน้ากลุ่มงาน
	๓	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการอำนวยความสะดวก ๑ เรื่อง	ชี้แจงให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ	หัวหน้ากลุ่มงาน

๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๔.๑ ข้อร้องเรียนด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้ (๑) ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก (๒) ภาระงานในการดูแลผู้ป่วยและงานด้านอื่นๆของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน และ (๓) ไม่สามารถให้คำชี้แจงอธิบายแนวทางการดูแลรักษาแก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วนทุกคน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ประสานหน่วยงาน บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เมื่อคาดว่าจะอาจก่อให้เกิดปัญหาในการให้บริการ ให้หาช่องทางการให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยและญาติ โดยการชี้แจงรายละเอียดแผนการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยอ้างอิงแนวทางตามมาตรฐานการรักษาของโรคให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจ

๔.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้ (๑) ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมากการให้บริการจึงมีข้อจำกัด อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในการให้คิวเข้ารับการรักษา

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ประสานหน่วยงาน บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เมื่อคาดว่าจะอาจก่อให้เกิดปัญหาในการให้บริการ ให้หาช่องทางการให้ข้อมูลต่อผู้ป่วยและญาติ โดยการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการซึ่งการเข้ารับบริการต้องเรียงลำดับตามคิวที่ได้รับ

๔.๓ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการอำนวยความสะดวก วิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้ (๑) เกิดจากความเข้าใจผิด

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ชี้แจงให้เกิดความเข้าใจ