



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลโพธิ์ไทร

อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี

ที่ อบ ๐๐๓๓.๐๐๙.๒๑/๒๕๖๑

วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ด้วย คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโพธิ์ไทร ได้รับแต่งตั้งตามคำสั่งโรงพยาบาลโพธิ์ไทร ให้ดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของผลเจ้าหน้าที่ ในโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

ในการนี้ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ในระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ จากการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบข้อร้องเรียนทั้งหมด ๑๐๓ เรื่อง ผ่านช่องทางWebsite มากที่สุดร้อยละ ๘๖.๔๑ และได้รับข้อความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนร้อยละ ๓.๘๘ ประเภทข้อร้องเรียนมากที่สุดเป็นกรณีขอความอนุเคราะห์/ช่วยเหลือร้อยละ ๘๗.๓๘ และการให้บริการร้อยละ ๙.๗๑ หน่วยงานระดับองค์กรมีจำนวนข้อร้องเรียนมากที่สุดร้อยละ ๘๗.๓๘ งานผู้ป่วยนอกร้อยละ ๔.๘๕ และงานอุบัติเหตุฉุกเฉินและงานห้องคลอดร้อยละ ๑.๙๔ ภาพรวมองค์กรถูกร้องเรียนมากที่สุดร้อยละ ๙๓.๑๔ รองลงมาเป็นกลุ่มวิชาชีพ ๔.๙๐ พบระดับความรุนแรงระดับ ๑. ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนทั่ว ๆ ไปร้อยละ ๗๑.๔๓ ระดับ ๒ ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียน และน่าจะส่งผลให้หน่วยงานต้องมีการเจรจาต่อรองและทำความเข้าใจร้อยละ ๒๑.๔๓ และระดับ ๕ ร้อยละ ๗.๑๔ (ม.๔๑) เรื่องร้องเรียนมีการตอบสนองภายใน ๑๕ วันร้อยละ ๑๐๐ จำนวนหน่วยงานที่ได้รับคำชมเชยจำนวน ๑ หน่วยงานคือกลุ่มงานทันตสาธารณสุข

ปัญหาที่พบจากการร้องเรียนพบว่าการขาดแคลนแพทย์ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ ประกอบกับการตอบสนองนโยบายภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่มีจำกัด ทำให้เกิดความไม่คล่องตัวในการให้บริการประชาชนวิถีชีวิตประชาชนเปลี่ยนไป มีต้องการและคาดหวังการขอเข้ารับบริการที่รวดเร็ว ลดระยะเวลารอคอย

ในปีพ.ศ. ๒๕๖๖ ทางหน่วยงานได้ปรับกระบวนการเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน เพิ่มกิจกรรมการให้ความรู้การประชาสัมพันธ์ โดยจัดทำเป็นสื่อวีดิโอประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการเข้ารับบริการอย่างละเอียดเพื่อลดข้อสงสัย และข้อคำถามต่างๆ ส่งผลถึงสามารถลดความรุนแรงของข้อร้องเรียนได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางยมลภัทร มะลิเลิศ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ทราบ/มอบ กทข. + คัมภีร์

ลงชื่อ.....

(นางสาวธรรมพร ปรีสุพันธ์)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโพธิ์ไทร

14 ก.ย. 2566