

รายงานสรุปผลและการวิเคราะห์ผลคำเนิการเรื่องร้องเรียน

การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

ความเป็นมา

เนื่องจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้ตอบสนองความต้องการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราว/ร้องทุกข์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น ซึ่งโรงพยาบาลหัวหิน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ตระหนักถึงปัญหาเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในเขตพื้นที่ จึงให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาพ

โรงพยาบาลหัวหิน จึงมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการแต่งตั้งคณะทำงานฯ และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนร่วมกัน

๑. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานโรงพยาบาลหัวหิน มีปัจจัยในการสนับสนุน

และผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลหัวหิน ดังนี้

๑) โรงพยาบาลหัว มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

และติดตามผลการปฏิบัติงานเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ทำให้การดำเนินงานบรรลุ เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

๒) บุคลากรผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครอบคลุมบางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

2567
2024

ขั้นตอนที่ ๑ ยืนยันและรับเข้าระบบเพื่อส่งต่อระบบงาน

งานนิติการ
โรงพยาบาลหัวหิน

ขั้นตอนที่ ๒ ระบบงานพิจารณาและส่งต่อเพื่อแก้ไข

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปแนวทางการแก้ไข

ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ไม่ระบุผู้ร้องเรียนและที่อยู่มีระดับความรุนแรงต่ำถึงปานกลาง เช่น ปัญหาด้านพฤติกรรมบริการ ระบบบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ที่จะนำมาวิเคราะห์เชิงระบบ และวางแผนในการพัฒนาปรับปรุง โดยประสานข้อมูลไปยังคณะกรรมการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับปัญหาที่พบให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องและตอบกลับผ่านเครือข่าย และทางห้องรับความคิดเห็นใน Internet

ทั้งนี้ โรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงตระหนักดีว่าการสร้างความเข้าใจ โดยการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึง เขตความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จ การระบุหลักฐานที่จำเป็นในการติดต่อขอรับบริการ ตลอดจน การแสดงแผนภูมิและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ปัญหาและอุปสรรค

๒. การจัดการข้อร้องเรียนส่วนใหญ่ ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน แต่กระบวนการแก้ไขปัญหามustเป็นไปตามกระบวนการ และวิธีปฏิบัติของหน่วยงาน ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่ทันใจผู้รับบริการ

๓. การร้องเรียนบางเรื่อง หน่วยงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหาได้เอง ต้องประสานงานผู้เกี่ยวข้อง เช่น การร้องเรียนขอความช่วยเหลือจากความเดือดร้อนเรื่องค่าใช้จ่ายประจำวัน เนื่องจากการเจ็บป่วย

ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา

๑. ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นออก ให้บริการแบบศูนย์บริการร่วม
๒. จัดทำแบบประเมินความพอใจในการรับบริการ เพื่อนำข้อคิดเห็นมาปรับปรุงระบบบริการ
๓. มีการทำสื่อประชาสัมพันธ์ทุกครั้งเมื่อมีการแปลงระบบบริการ
๔. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพ ควรเร่งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่ตรวจสอบ และให้การช่วยเหลือในเบื้องต้น