



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน โทร. โทรสาร ๐ ๓๙๓๘ ๗๐๐๓, ๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๒ ต่อ ๑๐๔

ที่ จป ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รอบ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๐ - ๕ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๑

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ต้นเรื่อง

ตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence - based Integrity & Transparency Assessment สำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ ประเด็นการรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน EB๘ ข้อ ๔ กำหนดให้มีการรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ข้อพิจารณา

ศูนย์บริการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อนได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ของหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ปรากฏรายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณารับทราบผล และอนุญาตให้เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานด้วย

(นางสาวกระเกตุ หัสคุณ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

จิราภรณ์ อภิธรรม

(นางสาวชัชรินทร์ ยงกัลยาณกุล)
ทันตแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

สรุปข้อร้องเรียน ร้องทุก สอบถาม ปี ๒๕๖๑ (ต.ค.๖๐-๕มี.ค.๖๑)

รายการข้อร้องเรียน	จำนวน
ระบบบริการล่าช้า	๑
พฤติกรรมการบริการ	๒
สถานที่ สิ่งแวดล้อม	๑
รวม	๔

สรุปผลข้อร้องเรียนการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑
โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐-๕ มีนาคม ๒๕๖๑)ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการ
ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง

ปัญหาอุปสรรค งานร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ปี 2561 (1 ตุลาคม 2560 - 5 มีนาคม 2561)

หน่วยงานศูนย์ประกันสุขภาพ โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน

1. ผู้รับบริการจะเดินมาเล่าปัญหา และไม่ขอเขียนในแบบใบคำร้อง
2. เจ้าหน้าที่ภาระงานมากฟังน้อย สรุปลงใจความไม่ตรงประเด็นที่ผู้รับบริการต้องการสื่อสาร
3. ผู้รับบริการเมื่อเกิดปัญหาจากจุดบริการ ต้องการร้องเรียน สอบถาม ร้องทุกข์ ไม่ทราบว่าจะร้องตรงจุดไหนก่อน จุดที่เกิดเหตุ หรือหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน
4. การร้องเรียนจะมีการฝากเรื่องร้องเรียน สอบถาม ร้องทุกข์กันมา ไม่ได้มาด้วยตนเอง ข้อมูลที่ জনท. ได้รับฟังมีการคลาดเคลื่อนได้
5. ความใส่ใจในการรับฟังปัญหาของ জনท. ไม่มีเท่าที่สนใจ
6. ปัจจุบันช่องทางในการร้องเรียนผ่านทาง โซเชียลมีเดีย เพิ่มมากขึ้น

แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. জনท. ผู้รับเรื่องมีความตั้งใจในการฟัง/ทวนเนื้อเรื่อง และขออนุญาตผู้รับบริการในการเขียนคำร้องแทน และอ่านให้ฟังมีอะไรเพิ่มเติมหรือไม่จนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
2. ตั้งใจฟังเมื่อผู้รับบริการต้องการสอบถามปัญหาต่างๆจนจบและทวนคำพูดของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
3. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม จากจุดบริการที่เกิดเหตุรับไว้ก่อน และส่งตามขั้นตอนของการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม
4. เมื่อมีการสอบถาม ร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อสงสัยต่างๆ জনท. รับเรื่องและขอเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อกลับทันที
5. มีการอบรมในเรื่องการรับฟังปัญหา ร้องเรียน ร้องทุกข์ สอบถาม ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน
6. ทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับเรื่องราวต่างๆภายในโรงพยาบาล
7. เปิดช่องทางการรับเรื่อง มากขึ้น และมีภาคีเครือข่ายในการรับเรื่องและแก้ไขปัญหาที่จะเกิดซ้ำซ้อน