



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเทพา อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา โทร.๐๗๕๓๗-๖๓๕๙-๖๐

ที่ สข ๐๐๓๒.๓๐๑/๐๘/พิเศษ

วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่เว็บไซต์ของโรงพยาบาลเทพา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพา

ด้วยคณะกรรมการความเสี่ยง โรงพยาบาลเทพา มีความประสงค์นำรายงานสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน ใน รอบ ๓ ปี ที่ผ่านมา เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเทพา เพื่อให้สาธารณชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

๒๗

(นายมณี ประเสริฐบุญชัย)

ประธานคณะกรรมการ

อนุมัติ

(นายส่อเหล๊ะ หมดยู่ไส)

ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านสาธารณสุข) รักษาการแทนในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพา

4) มีรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชน รับทราบผ่านเว็บไซต์หรือสื่ออื่นๆ หรือไม่

สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน ในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา

ที่	ประเภท ร้องเรียน/กล่าวโทษ	ปี 2558		ปี 2559		ปี 2560		หมายเหตุ
		จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
1	คุณภาพการรักษาพยาบาล	0	0	2	4.88	1	2.94	
2	การให้บริการ	4	10.00	0	0	4	11.76	
3	ความประพฤติดิบริการ	8	20.00	16	39.03	8	23.53	
4	สิทธิผู้ป่วย	6	15.00	2	4.88	8	23.53	
5	ระยะเวลาารอคอย	10	25.00	8	19.51	11	32.36	
6	อาคารสถานที่ เครื่องมือ	12	30.00	13	31.70	2	5.88	
รวม		40	100.00	41	100.00	34	100.00	

จากสถานการณ์การร้องเรียน ร้องทุกข์ กล่าวโทษ ปีงบประมาณ 2558 – 2560 ซึ่งเป็น 3 ปีย้อนหลังของโรงพยาบาลเทพา จังหวัดสงขลาที่ผ่านมา จะเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงานในเรื่องการให้บริการต่างๆ ซึ่งยังไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ส่วนใหญ่เรื่องร้องเรียนที่พบ จะเป็นเรื่องระยะเวลาารอคอยในการรับบริการ พฤติกรรมของผู้ให้บริการ และระบบการให้บริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการรับบริการดังกล่าว

ผลสำเร็จในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน จากผลการดำเนินการแก้ไขโดยผู้เกี่ยวข้อง ในปีงบประมาณ 2561 รอบ 6 เดือน ( 1 ต.ค 60 – 26 มี.ค. 61) มีจำนวนข้อร้องเรียน ดังนี้

ที่	ประเภท ร้องเรียน/กล่าวโทษ	ปี 2561 ( 1 ต.ค 60 – 26 มี.ค. 61)	
		จำนวน(ครั้ง)	ร้อยละ
1	คุณภาพการรักษาพยาบาล	0	0
2	การให้บริการ	7	41.19
3	ความประพฤติดิบริการ	6	35.29
4	สิทธิผู้ป่วย	0	0
5	ระยะเวลาารอคอย	2	11.76
6	อาคารสถานที่ เครื่องมือ	2	11.76
รวม		17	100.00

จากจำนวนข้อร้องเรียนพบว่า ประเภทของข้อร้องเรียน/กล่าวโทษ เป็นในเรื่อง การให้บริการและพฤติกรรมบริการ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากปัญหาจากการเข้าถึงระบบการให้บริการ และช่องทางในการร้องเรียนที่เพิ่มขึ้น

### ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

1. จำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นทำให้ผู้รับบริการรอนาน จึงได้มีการปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการเพื่อความรวดเร็วและรองรับการให้บริการที่เพิ่มขึ้น ซึ่งในระยะแรกของการปรับเปลี่ยนผู้รับบริการไม่เข้าใจระบบการให้บริการจึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงได้มีการชี้แจงและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการรับทราบและมีการประเมินระบบจากผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น
2. ช่องทางในการสื่อสาร ให้คำปรึกษาด้านการรักษาหรือการปฏิบัติงาน ในปัจจุบันจะกำหนดให้สื่อสารทางโทรศัพท์และทางไลน์มากขึ้น ทำให้ผู้รับบริการที่พบเห็นไม่พึงพอใจในพฤติกรรมดังกล่าว จึงได้มีการชี้แจงแก่ผู้ปฏิบัติงานกรณีต้องมีการสื่อสารในช่องทางดังกล่าว ต้องอธิบายให้ผู้รับบริการรับทราบหากไม่สามารถอธิบายได้ให้ผู้ปฏิบัติงานใช้พื้นที่ในการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อลดความไม่พึงพอใจดังกล่าว