

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน  
การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ไตรมาสที่ ๑-๒)  
โรงพยาบาลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

๑. ความเป็นมาด้วย

โรงพยาบาลธัญบุรี ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในโรงพยาบาลธัญบุรีเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลธัญบุรีเป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคัดค้านีติธรรมเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประทุพทุฒิชอบใน ส่วนราชการ

๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อโรงพยาบาลธัญบุรี โดยได้ดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลธัญบุรีพบปัญหาอุปสรรคที่เสี่ยงต่อการเกิดข้อร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และมีความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลผู้ป่วย/ประชาชนที่มารับบริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือเวลาในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัดประกอบกับหน้าที่บริการดูแลประชาชนให้ทั่วถึง ครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

๒.๒ โรงพยาบาลธัญบุรีได้ขยายการให้บริการจากตึก 4 ชั้น มาเปิดให้บริการที่ตึก 10 ชั้น การปรับเปลี่ยนระบบงาน ขั้นตอนต่างๆถูกเปลี่ยนไป ส่งผลให้ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย ผู้รับบริการมีความสับสนและงงกับระบบงานใหม่ที่เปลี่ยนไป

๓.รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน (ไตรมาส ๑-๒ )

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องร้องเรียนทั่วไปภายใน  
โรงพยาบาลลัญจวิโรฒมาส ที่ ๑-๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

เรื่อง	ลำดับที่	ปัญหาอุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
*ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
*ร้องเรียนทั่วไป	๑	ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม บริการ ๑ เรื่อง	๑.ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ดำเนินการ ตรวจสอบแก้ไข กำกับดูแล ๒.อบรมบุคลากรในด้าน พฤติกรรมบริการและการดูแล นิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง	หัวหน้ากลุ่ม งาน
	๒	ข้อร้องเรียนเรื่องระบบบริการ ๔ เรื่อง -ระบบบริการที่เปลี่ยนใหม่ ผู้ป่วยงง เดินไปติดต่อหลายจุด เกินไป (๒ครั้ง) -การอำนวยความสะดวก/ ช่วยเหลือในการช่วยเหลือการ รับบริการ -การขอให้ส่งยาในผู้ป่วย เบาหวานยาฉีด ส่งทาง ไปรษณีย์	๑.การพัฒนาจัดระบบบริการ และแจ้งไปยังหน่วยงานอื่นๆให้ ทราบขั้นตอนที่เปลี่ยนไป ๒.ให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่าง เพียงพอ  ๓.งานเภสัชกรรมชุมชน ได้ประสานและลงเยี่ยมบ้าน ผู้ป่วยอธิบายการส่งยาให้ผู้ป่วย เข้าใจ	หัวหน้ากลุ่ม งาน
สรุปรวมในไตรมาสที่ ๑ ทั้งหมด ๕ เรื่อง				

๔. ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

๔.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ วิเคราะห์สาเหตุได้ 3 ประการ คือ

๑. ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมากเวลาการให้บริการจึงมีจำกัด .
๒. บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัวของผู้รับบริการที่มีความต้องการที่สูงมาก
๓. ต้องมีการให้คำแนะนำที่เป็นเอกสารเพื่อผู้ป่วยและญาติสามารถนำไปดูแลต่อเนื่องได้

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานบ่อยและด้วยปริมาณงาน  
ที่ค่อนข้างเพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เห็นควรเสนอให้มีการจัดการอบรม  
หลักสูตร พฤติกรรมบริการเป็นเลิศ(Excellent Service Behavior : ESB)เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่

ใหม่ และทบทวนและปรับปรุงดิกรรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เดิมและให้มีการกำกับดูแล เจ้าหน้าที่ของแต่ละ  
หน่วยงานปฏิบัติตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

๔.๒ ข้อร้องเรียนด้านระบบบริการวิเคราะห์สาเหตุได้ดังนี้

๑.ย้ายระบบบริการขึ้นตึก ๑๐ ชั้น เปลี่ยนระบบบริการใหม่

๒.ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๑.วางแผนการปรับระบบ  
กระบวนการรับบริการแผนผัง หน้าที่ แนวทางการให้ข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการจัดบริการ  
และทำประชาสัมพันธ์ให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการ ๒.การคัดกรองผู้ป่วยเพื่อลด  
ระยะเวลาในการรอตรวจ ๓. ระบบนัดตามเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอยและความแออัด



นางพัทสรลี มีเสนา

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

