

# รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โรงพยาบาลอุทัยธานี

## ๑. ความเป็นมา

ด้วยกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และเครือข่าย) มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) อย่างมีประสิทธิภาพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตัวชี้วัดที่ ๖๐ มุ่งหวังให้ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA ร้อยละ ๙๐

โรงพยาบาลอุทัยธานี ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์ ตามคำสั่งโรงพยาบาลอุทัยธานี ที่ ๐๘๕/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐ รวมถึงกำหนดแผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน และกำหนดแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสเป็นธรรม ตรวจสอบได้ และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

## ๒. ปัจจัยสนับสนุน

ในการดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลอุทัยธานี มีปัจจัยสนับสนุนและผลักดันให้การจัดการประสบผลสำเร็จ ดังนี้

๒.๑ คำสั่งโรงพยาบาลอุทัยธานี ที่ ๐๘๕/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์ โดยมีผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุทัยธานี รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร และประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษา และแบ่งคณะกรรมการออกเป็น ๒ คณะ ได้แก่

๒.๑.๑ คณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์ มีบทบาทหน้าที่กำหนดแนวทางการดำเนินงานแก้ไขความขัดแย้งด้านสาธารณสุขด้วยสันติวิธี ประเมินคลี่คลายสถานการณ์ เข้าพบผู้ร้องเรียนเพื่อรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาด่วน ดำเนินการตามกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลสรุปแนวทางการแก้ไขข้อขัดแย้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ประสานหรือพบผู้ร้องเรียนเพื่อรายงานความคืบหน้าการดำเนินการ และสรุปสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนำเข้าสู่กระบวนการพัฒนาคุณภาพ

๒.๑.๒ ทีมเฝ้าระวังเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ประจำหน่วยงาน มีบทบาทหน้าที่เฝ้าระวังเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงาน ประเมินคลี่คลายสถานการณ์ไกล่เกลี่ยขั้นต้นร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่ประสบเหตุการณ์ในหน่วยงาน รายงานเหตุการณ์ให้หัวหน้างานทราบและประสานงานให้ข้อมูลข้อเท็จจริงแก่คณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์

๒.๒ คำสั่งโรงพยาบาลอุทัยธานี ที่ ๑๑๗/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๕๘ เรื่อง ยกเลิกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการคุณภาพโรงพยาบาลอุทัยธานีและคณะกรรมการ Facilitator และแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ใหม่ ประกอบด้วยคณะกรรมการสำคัญหลายคณะ โดยคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ได้แก่ คณะกรรมการคณะกรรมการทีมประสานงานกลาง (Steering Team) คณะกรรมการพัฒนาบริการด้านใน คณะกรรมการพัฒนาบริการด้านหน้า และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (RM)

๓. ปัญหาและอุปสรรค

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลอุทัยธานีมีภาระงานที่ต้องดูแลประชาชนผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน จึงอาจเกิดปัญหาในเรื่องการสื่อสาร ความเข้าใจที่ไม่สอดคล้องตรงกัน ประกอบกับระยะเวลาในการให้ข้อมูลการรับบริการและข้อมูลการรักษาค่อนข้างจำกัดและอาจไม่ทั่วถึง ไม่สามารถดูแลผู้รับบริการอย่างดีที่สุดได้ทุกคน อาจเป็นเหตุให้เกิดข้อร้องเรียนได้โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการ

๔. รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการจัดซื้อจัดจ้าง ภายในโรงพยาบาลอุทัยธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ไตรมาสที่ ๑ - ๓ เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๑)

๔.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ปัญหา/อุปสรรค	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
การจัดซื้อจัดจ้าง	๑	ผู้ร้องเรียนไม่ยอมรับผลการชี้แจงของโรงพยาบาล	ชี้แจงเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุทัยธานี	ฝ่ายพัสดุและงานนิติการ

๔.๒ เรื่องร้องเรียน/เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ทั่วไป

เดือน	จำนวนข้อร้องเรียน	พฤติกรรมบริการ			บริการล่าช้า	ระบบบริการ
		พยาบาล	ผู้ช่วยเหลือคนไข้	พนักงานบริการ		
ตุลาคม ๖๐	๙	๓	-	-	๒	๔
พฤศจิกายน ๖๐	๑๐	-	-	๕	๑	๔
ธันวาคม ๖๐	๑	-	-	-	-	๑
มกราคม ๖๑	๑	๑	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๖๑	๑	-	-	๑	-	-
มีนาคม ๖๑	๓	๑	-	๒	-	-
เมษายน ๖๑	๑	-	-	-	-	๑
พฤษภาคม ๖๑	๕	-	-	๒	๒	๑
มิถุนายน ๖๑	๐	-	-	-	-	-
รวม	๓๑	๕	-	๑๐	๕	๑๑

๑. เจ้าหน้าที่พูดไม่ดี กิริยาท่าทางไม่สนใจผู้รับบริการ ๑๕ ครั้ง
๒. บริการล่าช้า รอนาน ๕ ครั้ง
๓. สิ่งแวดล้อม/อาคารสถานที่ ๑๖ ครั้ง
  - การจัดระบบคัดกรองใหม่เป็นการทำงานซ้ำซ้อน ๑๑ ครั้ง
  - ห้องน้ำไม่สะอาด ๑ ครั้ง

## ๕. การแก้ไขปัญหา / ข้อเสนอแนะ

### ๕.๑ การแก้ไขปัญหาข้างต้น

๑) ศูนย์คุณภาพ รวบรวมข้อร้องเรียนต่างๆ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุทัยธานี โดยตรง สั่งการไปยังหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน ให้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

๒) พัฒนาระบบบริการ แก้ไขปัญหาความแออัดและลดระยะเวลาการรอคอย

๓) ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการอย่างเพียงพอ

๔) หัวหน้ากลุ่มงานอบรม/ประชุม เพื่อพัฒนาการบริการแก่บุคลากรในบังคับบัญชา

ของตน

๕) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาลให้ได้มาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น

### ๕.๒ ข้อเสนอแนะในเรื่องข้อร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

ปัญหาเกิดจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน และผู้ร้องเรียนไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง ดังนั้น เห็นควรให้ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาทางออกและยุติข้อพิพาทโดยเร็ว และเกิดความเสียหายแก่ทางราชการน้อยที่สุด

๕.๓ ข้อเสนอแนะในเรื่องข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ บริการล่าช้า และระบบบริการวิเคราะห์ปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน ได้แก่

๑) ผู้รับบริการมีจำนวนมาก

๒) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ

๓) ภาระงานในการดูแลผู้ป่วยของเจ้าหน้าที่มีหลายด้าน ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนหรือข้อมูลการรักษาให้ผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

๔) แผนผังโครงสร้างและสถานที่ให้บริการค่อนข้างจำกัด

๕) บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่แต่ละคน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข คือ เห็นควรจัดให้มีการอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการ เป็นเลิศ (Excellent Service Behavior : ESB) แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใหม่เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ความรู้ และเป็นแนวทางปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

วางแผนปรับระบบการให้บริการผู้ป่วยนอก เช่น การจัดระบบคิว ระบบนัดตรวจตามเวลา การคัดกรองผู้ป่วย เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย