

**รายงานการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองคาย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (เดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๔)**

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการได้จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ เพื่อให้เป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของหน่วยงานภาครัฐ ที่กำหนดให้ส่วนราชการต้องรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ซึ่งจากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองคายในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนเมษายน ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๔) สรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางพัฒนาได้ดังนี้

**สรุปจำนวน/การจัดประเภท/การดำเนินการ ร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองคาย
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (รอบ ๑๒ เดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๔)**

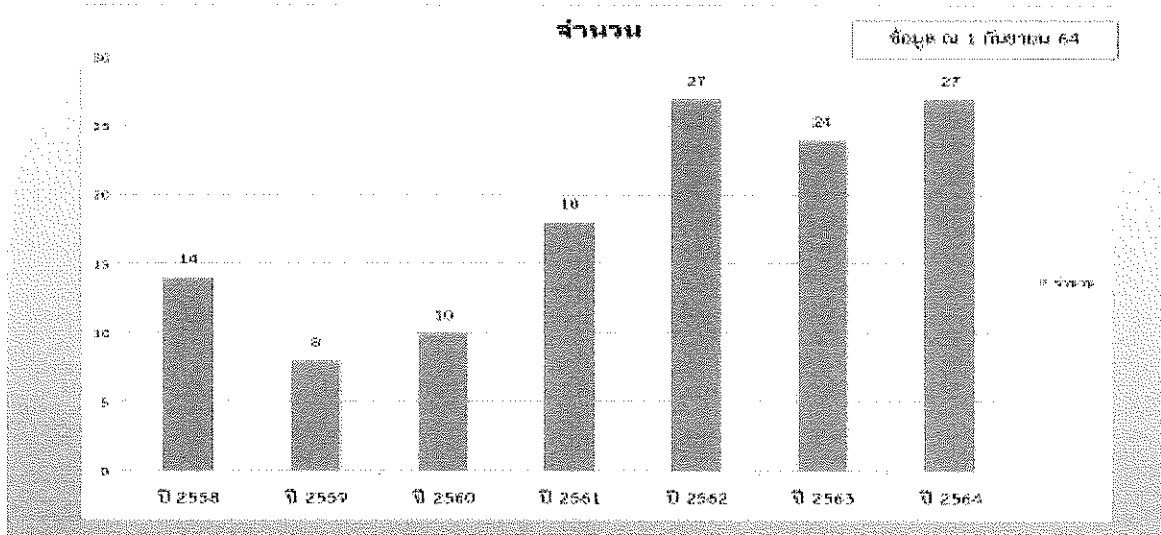
ประเภทเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์				หมายเหตุ
	รับไว้	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาบริการ	-	-	-	-	
๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติการบริการ	๑๗ (๑๓/๔)	๑๗ (๑๓/๔)	-		
๓. ร้องเรียนเรื่องทุจริตประพฤตินิชอบ	-	-	-	-	
๔. ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป	๑๐ (๗/๓)	๑๐ (๗/๓)	-	-	
๕. คำตอบแทน/สวัสดิการสำหรับเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	
๖. อื่นๆ	-	-	-	-	
๗. เกี่ยวกับสิทธิการรักษา	-	-	-	-	
รวม	๒๗	๒๗	-	-	

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

แผนภูมิที่ ๑



สถิติข้อมูลการรับร้องเรียนร้องทุกข์
โรงพยาบาลหนองคาย
ปีงบประมาณ 2558-2564

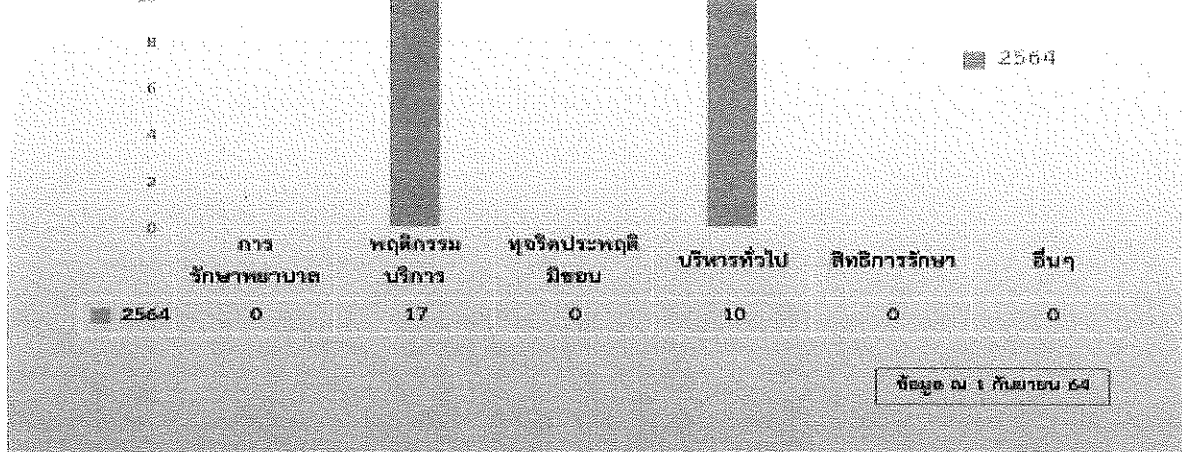


แผนภูมิที่ ๑ แสดงให้เห็นว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนเมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔) ได้รับข้อร้องเรียนทั้งหมด ๒๗ เรื่อง ซึ่งเพิ่มจำนวนมากขึ้นหากเทียบจากช่วงระยะเดียวกันในปีงบประมาณที่ผ่านมา

แผนภูมิที่ ๒



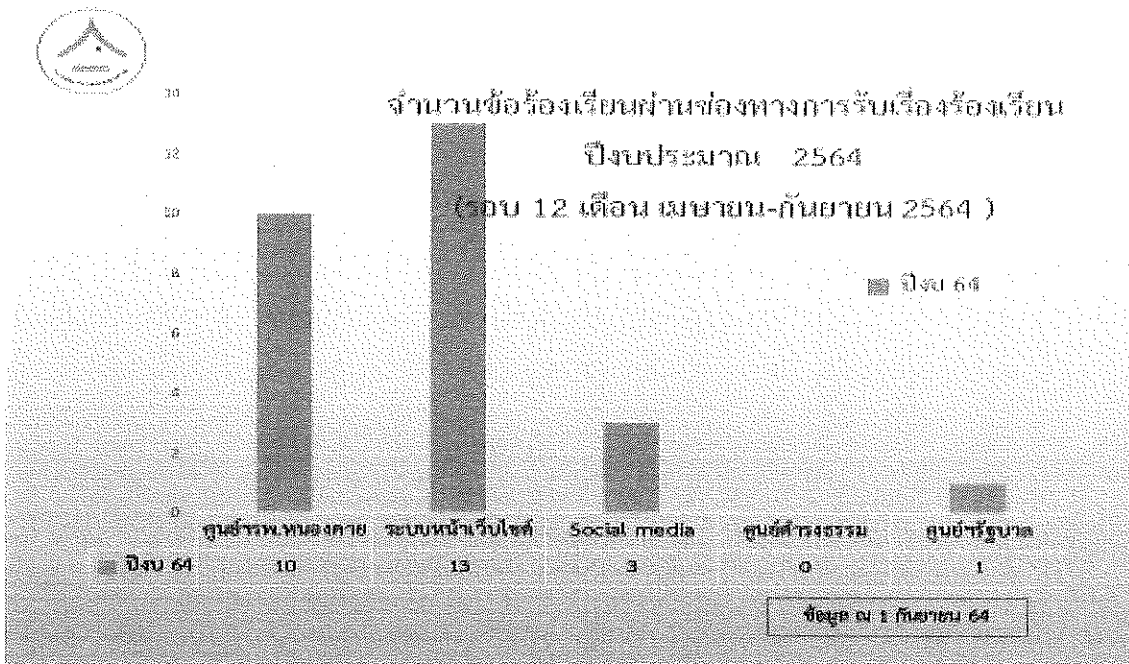
จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามประเภทการร้องเรียน
ปีงบประมาณ 2564
(รอบ 12 เดือน เมษายน – กันยายน 64)



แผนภูมิที่ ๒ แสดงให้เห็นว่า จากจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๗ เรื่อง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนเมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔) สามารถนำมาแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน และเรียงลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ ๑ เรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๖ ของข้อร้องเรียนทั้งหมด
ลำดับที่ ๒ เรื่องบริหารทั่วไป จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๔ ของข้อร้องเรียนทั้งหมด
ไม่พบข้อร้องเรียนด้านเรื่องทุจริต/ประพฤตินิชอบในการปฏิบัติราชการ

แผนภูมิที่ ๓



แผนภูมิที่ ๓ แสดงให้เห็นว่า จากจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๒๗ เรื่อง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนเมษายน ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๔) สามารถแยกช่องทางาร้องเรียน ได้ทั้งหมด ๔ ช่องทาง และพบว่าช่องทางาร้องเรียนที่ผู้รับบริการ ใช้ร้องเรียนมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้

ลำดับที่ ๑ ระบบรับเรื่องรöntรöntรöntทุกซ์หน้าเว็บไซต์โรงพยาบาลหนองคาย จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๕ ของข้อร้องเรียนทั้งหมด

ลำดับที่ ๒ คือ ศูนย์รับเรื่องรöntรöntรöntทุกซ์/ศูนย์ดำรงธรรมโรงพยาบาลหนองคาย (ฝ่ายนิติการ/ศูนย์ตรวจสอบสิทธิการรöntรักษา) จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๔ ของข้อร้องเรียนทั้งหมด

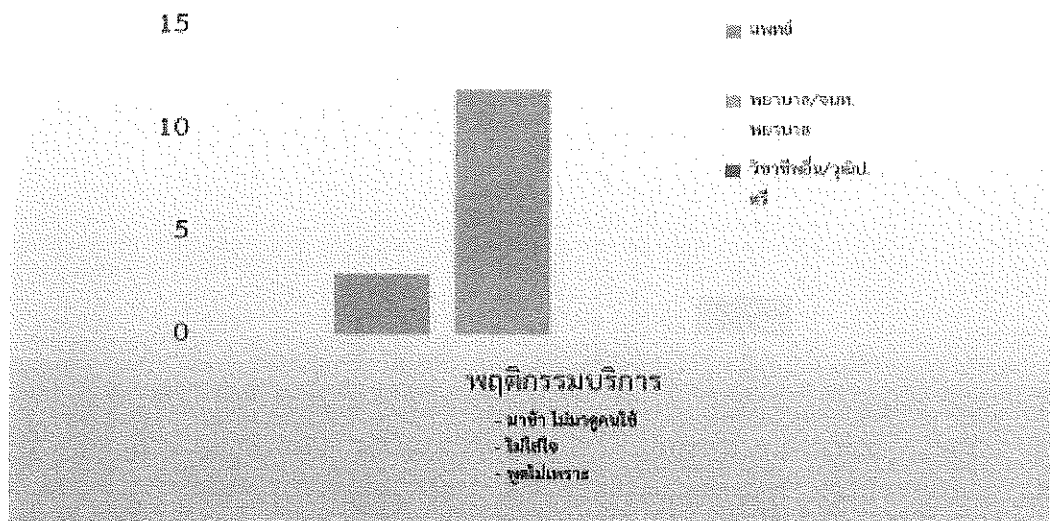
ลำดับที่ ๓ มี ๒ ช่องทาง คือ Social media จำนวนช่องทางละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ของข้อร้องเรียนทั้งหมด

ลำดับที่ ๔ ศูนย์รับเรื่องรöntรöntรöntทุกซ์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐ ของข้อร้องเรียนทั้งหมด

แผนภูมิที่ ๔



ข้อมูลร้องเรียนแยกตามประเภทตำแหน่งงาน ปีงบประมาณ 2564 (รอบ 12 เดือน เมษายน – กันยายน 2564)



แผนภูมิที่ ๔ แสดงให้เห็นว่า จากจำนวนข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ ทั้งหมดจำนวน ๑๗ เรื่อง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๖๔) ได้ทั้งหมด ๓ ประเภทดังนี้

ลำดับที่ ๑ พยาบาล/เจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๙ ของข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการทั้งหมด

ลำดับที่ ๒ แพทย์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ ของข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการทั้งหมด

ลำดับที่ ๓ เจ้าหน้าที่อื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ ของข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการทั้งหมด

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่ผ่านมา

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔) ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการยังคงเป็นข้อร้องเรียนที่สูงเป็นอันดับ ๑ ของข้อร้องเรียนทั้งหมด พฤติกรรมส่วนใหญ่ที่พบ จะเป็นการพูดไม่สุภาพ ไม่ใส่ใจผู้ป่วย ไม่มาดูแลผู้ป่วย มาตรวจรักษาหรือให้บริการช้า รวมถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม พูดไม่สุภาพที่แสดงออกต่อผู้ร่วมงาน หรือพฤติกรรมในการแสดงออกทางโซเชียลมีเดีย facebook ซึ่งมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของผู้บริหารโรงพยาบาล ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวอาจเข้าข่ายการกระทำผิดวินัยที่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ต้องกระทำอันเป็นข้อปฏิบัติ ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพเรียบร้อย ให้การต้อนรับ ให้ความสะดวกแก่ประชาชนและผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตน รวมถึงการต้องรักษาความสามัคคีและต้องช่วยเหลือกันในการปฏิบัติราชการระหว่างข้าราชการด้วยกันและผู้ร่วมปฏิบัติราชการ

แม้ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔) ไม่พบข้อร้องเรียนด้านทุจริต/ประพฤติมิชอบ แต่ยังคงต้องเฝ้าระวังและต้องกำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการอย่างเคร่งครัด และยังคงต้องให้ความรู้แก่บุคลากรทุกระดับในด้านวินัย มาตรการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในการปฏิบัติราชการ ซึ่งหากเกิดกรณีดังกล่าวขึ้นถือว่าเป็นความเสี่ยงต่อการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ ซึ่งในอนาคตอาจก่อให้เกิดการกระทำผิดทางวินัยหรือการทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ได้

ดังนั้น แสดงให้เห็นว่าการให้ความรู้หรือการประชาสัมพันธ์ในด้านวินัย มาตรการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในการปฏิบัติราชการยังไม่เพียงพอและครอบคลุมผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ

แนวทางการพัฒนาในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๑. รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลหนองคายทราบ เพื่อกำหนดนโยบายหรือข้อสั่งการในการดำเนินการจัดการให้ถือปฏิบัติร่วมกัน

๒. ให้ความรู้บุคลากรด้านวินัย มาตรการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในการปฏิบัติราชการ ในรูปแบบเชิงรุก โดยฝ่ายนิติการลงไปให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับที่หน่วยงาน