



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มงานนิติการ โทร.๐ ๕๕๓๐ ๕๑๙๕

ที่ กพ ๐๐๓๒.๐๕/ ๑๐๕

วันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

กลุ่มงานนิติการ ได้พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐ ในแต่ละประเภท สรุปได้ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑๙ เรื่อง แยกประเภทได้ ดังนี้

- พฤติกรรมการบริการ จำนวน ๒ เรื่อง
- คุณภาพการให้บริการ/มาตรฐานการรักษา จำนวน ๑ เรื่อง
- การบริหารจัดการ จำนวน ๖ เรื่อง
- ด้านบุคลากร จำนวน ๒ เรื่อง
- อสม. จำนวน ๒ เรื่อง
- ขอความอนุเคราะห์ ความช่วยเหลือ จำนวน ๖ เรื่อง

### ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๑. ในเรื่องเนื้อหาการร้องเรียน มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน มากที่สุด ซึ่งโดยส่วนมากเกิดจากความไม่ได้รับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ สาเหตุอาจเนื่องมาจากการสื่อสารทำความเข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เช่น การให้ข้อมูลไม่เพียงพอ ผู้รับบริการไม่เข้าใจวัตถุประสงค์/แนวทางการรักษา ผู้รับบริการมีจำนวนมากเมื่อเทียบกับระยะเวลาในการให้บริการ เป็นต้น

ได้มีการแก้ไขโดยการจัดระบบการให้บริการ กำชับเจ้าหน้าที่ให้มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงแนวทางการให้บริการกับผู้รับบริการ และให้สื่อสารทำความเข้าใจกับผู้รับบริการให้มากขึ้น เพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งดังกล่าว

๒. ระบบการร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานย่อยในสังกัด ที่ได้รับแจ้งให้ตรวจสอบ/ดำเนินการ จากหน่วยงานราชการ และจักต้องส่งเรื่องและประสานไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ทำให้ใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ/จัดการข้อร้องเรียนเป็นเวลานาน อีกทั้งยังไม่มีกระบวนการชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน

ในกรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องแจ้งผลการพิจารณา จะมีหนังสือแจ้งหน่วยราชการก่อนในเบื้องต้น เมื่อหน่วยงานในสังกัดชี้แจงข้อเท็จจริงเรียบร้อยแล้วจึงจักทำการแจ้งอีกครั้ง

๒. เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๑ ราย เกี่ยวกับการสอบราคาซื้อครุภัณฑ์ทางการแพทย์รายการเตียงผ่าตัดทั่วไปของโรงพยาบาลชุมชน อยู่ระหว่างการดำเนินการของงานพัสดุ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

(นางสาวลลิตา แจ่มจำรัส)

นิติกรชำนาญการ

(นางสาวเรวดี ตำประภา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

๑๑ เม.ย. ๒๕๖๐

อนุญาต

(นายเพชรฤกษ์ แทนสวัสดิ์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

๒๕ เม.ย. ๒๕๖๐

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

### ผลการดำเนินงาน

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑๙ เรื่อง แยกประเภทได้ ดังนี้

- พฤติกรรมการบริการ	จำนวน ๒ เรื่อง
- คุณภาพการให้บริการ/มาตรฐานการรักษา	จำนวน ๑ เรื่อง
- การบริหารจัดการ	จำนวน ๖ เรื่อง
- ด้านบุคลากร	จำนวน ๒ เรื่อง
- อสม.	จำนวน ๒ เรื่อง
- ขอความอนุเคราะห์ ความช่วยเหลือ	จำนวน ๖ เรื่อง

### ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

๑. ในเรื่องเนื้อหาการร้องเรียน มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน มากที่สุด ซึ่งโดยส่วนมากเกิดจากความไม่ได้รับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ สาเหตุอาจเนื่องมาจากการสื่อสาร และการให้ข้อมูลกับผู้มารับบริการ ทั้งข้อมูลทั่วไป และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล ซึ่งผู้มารับบริการย่อมมุ่งหวังจะได้รับการบริการที่ดี แต่สภาพปัญหาและอุปสรรคจากการสื่อสารดังกล่าวอาจเกิดได้จากหลายสาเหตุ อาทิ ผู้มารับบริการมีจำนวนมากในขณะที่ผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย ย่อมไม่เพียงพอต่อการให้บริการ หรือการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ ไม่สามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจ ซึ่งหน่วยบริการได้มีการดำเนินการแก้ไขในเรื่องดังกล่าว และมีการอบรมทักษะในการเจรจาสื่อสารและการให้บริการกับผู้รับบริการให้กับเจ้าหน้าที่ด้วยแล้ว

แนวทางแก้ไข โดยการจัดระบบการให้บริการ กำชับเจ้าหน้าที่ให้มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงแนวทางการให้บริการกับผู้รับบริการ และให้สื่อสารทำความเข้าใจกับผู้รับบริการให้มากขึ้น เพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งดังกล่าว

๒. ระบบการร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานย่อยในสังกัด ที่ได้รับแจ้งให้ตรวจสอบ/ดำเนินการ จากหน่วยงานราชการ และจักต้องส่งเรื่องและประสานไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ทำให้ใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ/จัดการข้อร้องเรียนเป็นเวลานาน อีกทั้งยังไม่มีการระบุชื่อผู้ร้องเรียน เป็นเหตุให้บางกรณีไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

แนวทางแก้ไข กรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องแจ้งผลการพิจารณา จะมีหนังสือแจ้งหน่วยราชการก่อนในเบื้องต้น เมื่อหน่วยงานในสังกัดชี้แจงข้อเท็จจริงเรียบร้อยแล้วจึงจักทำการแจ้งอีกครั้ง สำหรับกรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ได้เนื่องจากข้อมูลไม่เพียงพอ หน่วยงานจะทำการปรับปรุงการบริการในภาพรวม

๒. เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๑ ราย เกี่ยวกับการสอบราคาซื้อครุภัณฑ์ทางการแพทย์รายการเตียงผ่าตัดทั่วไปของโรงพยาบาลชุมชน