

สรุปวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปากท่อ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(ตุลาคม ๒๕๖๐ – พฤษภาคม ๒๕๖๑)

ตารางการที่ ๑ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามแหล่งรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(ตุลาคม ๒๕๖๐ – พฤษภาคม ๒๕๖๑)

แหล่งรับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑.ผู้รับคำร้องเรียน	๓๔	๘๓
๒.จากโทรศัพท์	๔	๙.๗
๓.Social media	๓	๗.๓
รวม	๔๑	๑๐๐

คำอธิบาย

จากตาราง พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๑ โรงพยาบาลปากท่อ มีเรื่องเรียนทั้งหมด ๔๑ เรื่อง โดยรับคำร้องเรียนมาจาก ผู้รับคำร้องเรียนของโรงพยาบาล ๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓ จากโทรศัพท์ ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๗ และจาก Social media ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๓

เมื่อได้พิจารณาจากข้อมูลพบว่า วิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนใช้ช่องทางการร้องเรียนหลายช่องทาง มีการรับรู้ของประชาชนถึงช่องทางการร้องเรียนค่อนข้างดี

ตารางการที่ ๒ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
(ต.ค. ๖๐- มี.ค. ๖๑)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระบบบริการ	๑๘	๔๓.๙
๒. พฤติกรรมบริการ	๑๔	๓๔.๑๕
๓. ระยะเวลารอคอย	๙	๒๑.๙๕
๔. การจัดซื้อจัดจ้าง	๐	๐
๕.		
๖. อื่นๆ		
รวม	๔๑	๑๐๐

คำอธิบาย

จากข้อมูล เมื่อได้จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนแล้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๑ โรงพยาบาลปากท่อ มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๔๑ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบบริการมากที่สุด ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙ จากการเปิดตึก OPD ใหม่ ยังไม่มีเครื่องปรับอากาศ และ น้ำสำหรับดื่ม จึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการร้องเรียนเรื่องดังกล่าว รองลงมาคือ พฤติกรรมบริการ ๑๔ เรื่องคิดเป็น ร้อยละ ๓๔.๑๕ ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานและภารกิจหลักของหน่วยงานเป็น เรื่องการให้บริการ ซึ่งมีผู้รับบริการจำนวนมาก ความไม่สอดคล้องระหว่างจำนวนผู้ให้บริการและผู้รับบริการ น่าจะเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการร้องเรียนในพฤติกรรมบริการ ระยะรอคอยตรวจนาน ๙ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๕ ผู้รับบริการจำนวนมากแพทย์มีจำนวนน้อย และการจัดซื้อจัดจ้างไม่มีข้อร้องเรียน

ตารางการที่ ๓ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหน่วยงานหรือข้าราชการในสังกัด (ตุลาคม ๖๐ – พฤษภาคม ๖๑)

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๑	
๑.ฝ่ายบริหาร	๑	๒.๔๔
๒. ER	๖	๑๔.๖๓
๓.OPD	๒๑	๕๑.๒๒
๔.X-RAY	๑	๒.๔๔
๕.ห้องบัตร	๒	๔.๘๘
๖.เปล	๒	๔.๘๘
๗.PCU	๑	๒.๔๔
๘.Lab	๒	๔.๘๘
๙.ห้องฟัน	๑	๒.๔๔
๑๐. แพทย์	๓	๗.๓๒
๑๐.ไม่ระบุหน่วยงาน	๑	๒.๔๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐

คำอธิบาย จากข้อมูล เมื่อได้จำแนกประเภทตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแล้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๑ ในช่วง ๖ เดือนนี้ โรงพยาบาลปากท่อ ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๔๑เรื่อง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดได้แก่ ผู้ป่วยนอก(OPD) จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๒๒จากการเปิดตึก OPD ใหม่สิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่พร้อม ไม่มีเครื่องปรับอากาศ มีแต่พัดลม และไม่มีบริการน้ำดื่ม รองลงมาคือER มี ๑๔เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ และแพทย์ มี ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๒ ตามตาราง วิเคราะห์ได้ว่าหน่วยงาน ที่มีผู้รับบริการมากจะมีโอกาสที่จะถูกร้องเรียนมากขึ้น โดยเฉพาะองค์กรที่ต้องให้บริการประชาชนโดยตรง

การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและแนวทางการแก้ไข

เรื่องร้องเรียน	ข้อเท็จจริงการร้องเรียน	สาเหตุแห่งการร้องเรียน	แนวทางแก้ปัญหา
<u>เรื่องที่๑</u> พฤติกรรมการให้บริการ/พฤติกรรมกรปฏิบัติราชการ	ผู้รับบริการร้องเรียน พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การปฏิบัติหน้าที่ไปในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในคุณความดีมีคุณธรรม ความมีจริยธรรม	-ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยส่งเสริมให้มีกิจกรรมในชมรมจริยธรรมทั้งในระดับจังหวัดและระดับหน่วยงาน
<u>เรื่องที่๒</u> ความประพฤติส่วนตัวที่ไม่เหมาะสม	เจ้าหน้าที่ประพฤติตัวไม่เหมาะสม ไม่เป็นแบบอย่างที่ดีของประชาชน	การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการเป็นไปในลักษณะที่ขาดหรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ	-การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และการควบคุมกำกับ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
<u>เรื่องที่๓</u> เรื่องพัสดุ	ไม่ได้รับความเป็นธรรม เปลี่ยนผู้ดำเนินการ และจัดหาพัสดุไม่โปร่งใส	ดำเนินการจัดพัสดุไม่โปร่งใส และเปลี่ยนผู้ดำเนินการและบอกเลิกสัญญาโดยไม่เป็นธรรม	-ดำเนินการจัดหาพัสดุตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้ถูกต้อง ถูกระเบียบ

สรุปบทวิเคราะห์ข้อมูล

เจ้าหน้าที่ขาดความตระหนักในเรื่องจรรยาวิชาชีพของตนและขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวินัยราชการควรส่งเสริมให้
เจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักรู้ในเรื่องจรรยาวิชาชีพของตน และการเสริมสร้างวินัยราชการ

