



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มประกันสุขภาพ โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร ๐ ๗๕๔๙ ๘๓๓๙

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๖(๑๑)/ ๗๕๐

วันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานสรุปผลข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ที่เป็นเรื่องทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ตามที่ โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้มีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ITA ที่๐๑๙/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๑ และ คำสั่งทีมคร่อมสายงานที่ ได้แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องทั่วไป โดยมีหน้าที่วางระบบ กำหนดมาตรการการจัดการจัดการป้องกัน และประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ นั้น

ในการนี้ จึงขอสรุปผลการรับเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่เป็นเรื่องทั่วไป ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ทั้งหมด ๖ ราย ได้เนินการแล้ว จำนวน ๖ ราย รายการดังต่อไปนี้

ข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง : ไม่มี

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ร้องเรียนพฤติกรรมบริการ จำนวน ๖ ครั้ง ดังนี้

- สามีผู้คลอดไม่พอใจพนักงานเปล (ผ่านช่องแสดงความความคิดเห็น) ระดับความรุนแรง ระดับ ๑
- เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ (ผ่านช่องทางด้วยวาจา) ระดับความรุนแรง ระดับ ๒
- ไม่ได้รับสิทธิรักษาตามระเบียบที่ควรจะได้ (ผ่านช่องแสดงความความคิดเห็น) ระดับความรุนแรง ระดับ ๒
- ไม่พึงใจในการบริการ (ผ่านช่องแสดงความความคิดเห็น) ระดับความรุนแรง ระดับ ๒
- พนักงานแปลปฏิบัติงานล่าช้า (ผ่านช่องแสดงความความคิดเห็น) ระดับความรุนแรง ระดับ ๒
- ถูกลัดคิว (ผ่านช่องทางด้วยวาจา) ระดับความรุนแรง ระดับ ๒

จากการดำเนินการดังกล่าว พบปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้

๑. ปัญหา/อุปสรรค ข้อร้องเรียนส่วนมากเกิดเป็นเรื่องพฤติกรรมบริการ ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไข จะทำให้สูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ครอบครัว เกิดความไม่ไว้วางใจ นำไปสู่การร้องเรียนกับองค์กรภายนอก Social media สื่อมวลชน หรืออาจมีผลต่อการรักษาพยาบาล

๒. แนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินการตามแผนป้องกัน และปราบปรามการทุจริต

๒.๑ ควรส่งเสริมให้บุคลากรให้มีการฝึกอบรม ทักษะให้เหมาะสมกับงาน

๒.๒ ควรส่งเสริมให้มีการอบรมหลักสูตรการให้บริการอย่างมีศิลปะ การสื่อสารหรือการเจรจา โกล่เกลี่ยข้อพิพาท

๒.๓ ควรเปลี่ยนงานให้เหมาะสมกับสมรรถนะ

๒.๔ ควรยกย่องชมเชยและเชิดชูเกียรติผู้ที่ได้รับการคัดเลือกผู้ปฏิบัติตามมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรม

๒.๕ ควรคัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๒.๖ ควรกำหนดให้แผนกต่างๆ รายงานผลการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานให้ทราบทุกเดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการจัดทำแผนปฏิบัติการ และหาแนวทางการแก้ปัญหาในหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต

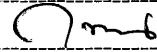


(นางสมใจ ณีฐวรธนะ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ความเห็น ประธานกรรมการ

สมิทธรรมและตฤณทิพย์ ๐๙/๐๖/๒๕๖๓



(นางกัณตินันท์ เพิ่มสุคนธ์รักษ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ความเห็น ผู้อำนวยการ

๐๙/๐๖/๒๕๖๓ ๒๕



(นายสุวรรค์ กาญจนะ)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่