



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแก้งคร้อ อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ชย ๐๐๓๓.๓๐๖/๘๒๑

วันที่ ๒๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก้งคร้อ

---

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก้งคร้อ ขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามรายงานผลการดำเนินงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

( นางศศิธร ราชวงศ์ )

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้บริหาร

อนุญาต     ไม่อนุญาตเพราะ.....

( นายวิระ ตติยานุพันธ์วงศ์ )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

## ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

### การรับฟังความคิดเห็น ,ข้อร้องเรียน

- องค์กรภายนอก,ชุมชน ลงพื้นที่เพื่อรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก องค์กร ภายนอกและชุมชน นำผลสรุปส่งทีมที่เกี่ยวข้อง (ระบบบริการ ,สถานที่การบริการที่กำลังมีการ ก่อสร้างและปรับปรุงด้านโครงสร้าง,)

- ผู้รับความคิดเห็นและเอกสารการร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ จำนวน ๙๗ ฉบับ เป็นการเสนอแนะเพื่อปรับปรุง จำนวน ๓๗ ฉบับ (๓๘.๑๔%) เสนอแนะด้านพฤติกรรม บริการ ๑๐ ฉบับ (๒๔%) โครงสร้าง/สิ่งอำนวยความสะดวก ๒๗ ฉบับ (๗๖%) ทุกฉบับถูกส่งให้ ผู้รับผิดชอบทราบและดำเนินการแก้ไข ข้อคิดเห็นที่มี ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ของผู้แสดงความ คิดเห็น ได้รับการแจ้งผลการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ทั้งหมดทั้ง ๓๓ ฉบับ

ข้อชี้แจง/เสนอแนะ/ร้องเรียน	ปี ๒๕๖๓	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖
๑. จำนวนข้อชี้แจง	๓๒(๒๗.๕๙%)	๕๘(๔๕.๓๑%)	๖๘(๕๑.๙๑%)	๖๐(๖๒.๘๖%)
๒. จำนวนข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	๘๔(๗๒.๔๑%)	๗๐(๕๔.๖๙%)	๖๓(๔๘.๐๙%)	๓๗(๓๘.๑๔%)
๒.๑ พฤติกรรมบริการ	๒๒(๒๖.๑๙%)	๘(๑๑.๔๓%)	๓๗(๕๘.๗๓%)	๑๐(๒๗.๐๓%)
๒.๒ ระยะเวลาารอคอย	๓๐(๓๕.๗๑%)	๔๒(๖๐.๐๐%)	๐(๐%)	๐(๐%)
๒.๓ โครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย	๓๒(๓๘.๑๐%)	๒๐(๒๘.๕๗%)	๒๖(๔๑.๒๗%)	๒๗(๗๒.๙๗%)
๒.๔ การทุจริตและประพฤตินิชอบ	๐	๐	๐	๐
รวม	๑๑๖	๑๒๘	๑๓๑	๙๗

- ทบทวนการดำเนินการเพื่อรับฟังข้อคิดเห็น พบปัญหา ดังนี้ ผู้รับความคิดเห็นส่วน ใหญ่เก่า/ซ้ำชุด อาคารใหม่ยังไม่มีผู้รับความคิดเห็น ทำให้ไม่เป็นที่น่าสนใจ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นไม่เพียงพอ ตู้บางจุดอยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม กระบวนการในการรับและส่งต่อข้อมูลไม่มีความต่อเนื่อง และมีการปรับเปลี่ยนทีมผู้รับผิดชอบ เพื่อปรับระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และดียิ่งขึ้น

- ไม่มีอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนที่ต้องชดเชย ค่าเสียหายในปี ๒๕๖๖

- การรายงานอุบัติการณ์ ๓๗ รายงานแบ่งตามโปรแกรม ๕ ด้าน
  - ด้านระบบบริการ และพฤติกรรมบริการมากที่สุด ๑๐ รายงาน
  - ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ๑๕ รายงาน
  - IC. และอาชีวอนามัย ๕ รายงาน

### การแบ่งระดับความเสี่ยง และการรายงาน

ระดับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

วัตถุประสงค์การแบ่ง เพื่อการจัดลำดับความสำคัญ ความรุนแรง ของเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

ระดับ	คุณสมบัติ	เปรียบได้กับระดับ A-I
๑	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ ที่เกือบจะก่อให้เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และสามารถแก้ไขได้	A-B
๒	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่มีแนวโน้ม ทำให้เกิดอันตรายหรือก่อให้เกิดความสูญเสียต่อผู้รับบริการ	C-D
๓	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ที่ทำให้เกิดอันตรายหรือก่อให้เกิดความสูญเสียต่อผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการ	E-F
๔	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการหรือส่งผลให้ผู้ป่วยเกือบเสียชีวิตหรือเกือบพิการอย่างถาวรหรือทำให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล	G-H
๕	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ ที่ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการโดยเกิดอันตรายถึงชีวิตหรือพิการอย่างถาวรหรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล และโรงพยาบาลต้องชดใช้ค่าเสียหาย	I

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

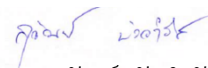

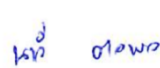
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแก่งคร้อ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖</p> <p>หัวข้อ: ข้อมูลพื้นฐานโรงพยาบาล</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย</p> <p>๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) รูปถ่าย (๒) ชื่อ-นามสกุล (๓) ตำแหน่ง และ (๔) หมายเลขโทรศัพท์ ( ครบ ๔ รายการ)</p> <p>๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร</p> <p>๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน</p> <p>๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๑.๖ ข่าวด้านประชาสัมพันธ์ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ และภารกิจของหน่วยงาน และเป็นข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖</p> <p>๑.๗ ข้อมูลการติดต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย (๑) ที่อยู่หน่วยงาน (๒) หมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน (๓) หมายเลขโทรสารของหน่วยงาน (๔) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน และ (๕) แผนที่ที่ตั้งหน่วยงาน ( ครบ ๕ รายการ)</p> <p>๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อ การดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจ ตามภารกิจของหน่วยงาน</p> <p>๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH</p> <p>๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒</p> <p>๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔</p> <p>๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔</p> <p>๖. อินโฟกราฟฟิคคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ชุดปัจจุบัน ที่ นายวินัย วิริยกิจจา เป็นประธานกรรมการ</p> <p>๗. ยุทธศาสตร์ฯ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ แผนการปฏิรูปประเทศฯ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฯ ของประเทศ</p> <p>๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน</p> <p>๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผน)</p> <p>๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เป็นไปตามข้อ ๙.)</p> <p>๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีของหน่วยงานตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน</p> <p>๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <p>๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน</p>

<p>๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘) (เฉพาะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ)</p> <p>๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)</p> <p>๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)</p> <p>๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย</p> <p>๑๘.๑ การวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖</p> <p>๑๘.๒ แผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗</p> <p>๑๘.๓ ผลการดำเนินการตามแผนการจัดซื้อจัดจ้างและการจัดหาพัสดุ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในกรอบแนวทาง</p> <p>๑๘.๔ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบบุคลากรในหน่วยงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ. ๒๕๖๐ และแบบแสดง ความบริสุทธิ์ใจในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานในการเปิดเผยข้อมูลความขัดแย้ง ทางผลประโยชน์ของหัวหน้าเจ้าหน้าที่</p>	
<p>Linkภายนอก: .....</p> <p>หมายเหตุ: .....</p>	
<p><b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b></p> <p> (นายสุวัฒน์ บัวจรัส)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ</p> <p>วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖</p>	<p><b>ผู้อนุมัติรับรอง</b></p> <p> (นายวิระ ตติยานุพันธ์วงศ์)</p> <p>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ</p>
<p><b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b></p> <p> (นายนาวิ ตอพล)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ</p>	