



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแก้งคร้อ อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ชย ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๒๗

วันที่ ๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลแก้งคร้อ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก้งคร้อ ขอรายงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลแก้งคร้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗) รวมรายงานผลการดำเนินงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางศศิธร ราชวงศ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้บริหาร

อนุญาต () ไม่อนุญาตเพราะ.....

(นายวิระ ตติยานุพันธ์วงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และ
 ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗)

การรับฟังความคิดเห็น ,ข้อร้องเรียน

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

- ผู้รับความคิดเห็นและเอกสารการร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จำนวน ๙๗
 ฉบับ เป็นการเสนอแนะเพื่อปรับปรุง จำนวน ๓๗ ฉบับ (๓๘.๑๔%) เสนอแนะด้านพฤติกรรม
 บริการ ๑๐ ฉบับ (๒๔%) โครงสร้าง/สิ่งอำนวยความสะดวก ๒๗ ฉบับ (๗๒%) ทุกฉบับถูกส่งให้
 ผู้รับผิดชอบทราบและดำเนินการแก้ไข ข้อคิดเห็นที่มี ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ของผู้แสดงความ
 คิดเห็น ได้รับการแจ้งผลการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ทั้งหมดทั้ง ๓๓ ฉบับ

ข้อชื่นชม/เสนอแนะ/ร้องเรียน	ปี ๒๕๖๔	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	๒๕๖๗ (ตค.๖-กพ.๖๗)
๑. จำนวนข้อชื่นชม	๕๘(๔๕.๓๑%)	๖๘(๕๑.๙๑%)	๖๐(๖๒.๘๖%)	๓๕(๖๖.๐๔)
๒. จำนวนข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	๗๐(๕๔.๖๙%)	๖๓(๔๘.๐๙%)	๓๗(๓๘.๑๔%)	๑๘(๓๓.๙๖)
๒.๑ พฤติกรรมบริการ	๘(๑๑.๔๓%)	๓๗(๕๘.๗๓%)	๑๐(๒๗.๐๓%)	๔(๒๒.๒๒)
๒.๒ ระยะเวลาารอคอย	๔๒(๖๐.๐๐%)	๐(๐%)	๐(๐%)	๐
๒.๓ โครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม/ความ ปลอดภัย	๒๐(๒๘.๕๗%)	๒๖(๔๑.๒๗%)	๒๗(๗๒.๙๗%)	๑๔(๗๗.๗๘)
๒.๔ การทุจริตและประพฤตินิชอบ	๐	๐	๐	๐
รวม	๑๒๘	๑๓๑	๙๗	๕๓

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

- ไม่มีอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนที่ต้องชดเชย ค่าเสียหายในปี ๒๕๖๗

- การรายงานอุบัติการณ์ ๑๘ รายงานแบ่งตามโปรแกรม ๕ ด้าน

- ด้านระบบบริการ และพฤติกรรมบริการ ๔ รายงาน
- ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ๑๐ รายงาน
- IC. และอาชีพะอนามัย ๔ รายงาน

การแบ่งระดับความเสี่ยง และการรายงาน

ระดับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

วัตถุประสงค์การแบ่ง เพื่อการจัดลำดับความสำคัญ ความรุนแรง ของเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

ระดับ	คุณสมบัติ	เปรียบเทียบกับระดับ 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

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแก้งคร้อ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

วัน/เดือน/ปี : ๕ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ: ขออนุมัติเผยแพร่เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลแก้งคร้อ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. มีบันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และมีการขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. ๒. มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) รอบ ๖ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แนบตามข้อ ๑.) รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) ประกอบด้วย

๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางศศิธร ราชวงศ์)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๗

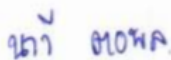
ผู้อนุมัติรับรอง



(นายวิระ ตติยานุพันธ์วงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายนาวิ ตอพล)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ