



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแก้งคร้อ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชัยภูมิ

ที่ ขย ๐๐๓๓.๓๐๑/๕๗๖

วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลแก้งคร้อ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก้งคร้อ ขอรายงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลแก้งคร้อ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) รวมรายงานผลการดำเนินงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป



(นางศศิธร ราชวงศ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้บริหาร

(☒) อนุญาต (☐) ไม่อนุญาตเพราะ.....



(นายวิระ ตติยานุพันธ์วงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ และ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

การรับฟังความคิดเห็น ,ข้อร้องเรียน

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

- ผู้รับความคิดเห็นและเอกสารการร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๑๒๔
ฉบับ เป็นการเสนอแนะเพื่อปรับปรุง จำนวน ๓๒ ฉบับ (๒๕.๘๑%) เสนอแนะด้านพฤติกรรม
บริการ ๑๐ ฉบับ (๓๑.๒๕%) โครงสร้าง/สิ่งอำนวยความสะดวก ๒๒ ฉบับ (๖๘.๗๕%) ทุกฉบับ
ถูกส่งให้ผู้รับผิดชอบทราบและดำเนินการแก้ไข ข้อคิดเห็นที่มี ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ของผู้แสดง
ความคิดเห็น ได้รับการแจ้งผลการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ทั้งหมดทั้ง ๓๒ ฉบับ

ข้อชื่นชม/เสนอแนะ/ร้องเรียน	ปี ๒๕๖๕	ปี ๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘ (ต.ค.๖๗-ส.ค.๖๘)
๑. จำนวนข้อชื่นชม	๖๘(๕๑.๙๑%)	๖๐(๖๒.๘๖%)	๗๐(๖๖.๐๔)	๙๑(๗๔.๑๙)
๒. จำนวนข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	๓๓(๔๘.๐๙%)	๓๗(๓๘.๑๔%)	๓๖(๓๓.๙๖)	๓๓(๒๕.๘๑)
๒.๑ พฤติกรรมบริการ	๓๗(๕๘.๗๓%)	๑๐(๒๗.๐๓%)	๘(๒๒.๒๒)	๑๐(๓๑.๒๕)
๒.๒ ระยะเวลาารอคอย	๐(๐%)	๐(๐%)	๐	๐
๒.๓ โครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม/ความ ปลอดภัย	๒๖(๔๑.๒๗%)	๒๗(๗๒.๙๗%)	๒๘(๗๗.๗๘)	๒๒(๖๖.๘๗)
๒.๔ การทุจริตและประพฤตินิชอบ	๐	๐	๐	๐
รวม	๑๓๑	๙๗	๑๐๖	๑๒๔

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

- ไม่มีอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนที่ต้องชดเชย ค่าเสียหายในปี ๒๕๖๘

- การรายงานอุบัติการณ์ ๑๘ รายงานแบ่งตามโปรแกรม ๕ ด้าน
 - ด้านระบบบริการ และพฤติกรรมบริการ ๘๑๐ รายงาน
 - ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ๑๕ รายงาน
 - IC. และอาชีวอนามัย ๗ รายงาน

การแบ่งระดับความเสี่ยง และการรายงาน

ระดับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

วัตถุประสงค์การแบ่ง เพื่อการจัดลำดับความสำคัญ ความรุนแรง ของเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแก้งคร้อ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

วัน/เดือน/ปี : ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๘

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 ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) ประกอบด้วย

๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางศศิธร ราชวงศ์)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายวิระ ตติยานุพันธ์วงศ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายนาวิ ตอพล)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ