



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแก้งคร้อ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดชัยภูมิ โทร. ๐๔๔-๘๘๒๗๔๑

ที่ ขย ๐๐๓๓.๓๐๑/๔๐๓

วันที่ ๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน และขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลแก้งคร้อ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ด้วยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลแก้งคร้อ ขอรายงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของโรงพยาบาลแก้งคร้อ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) รวมรายงานผลการดำเนินงานที่แนบมาพร้อมนี้  
จึงเรียนเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางศิริวัฒน์ ชนะพาล)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

ความเห็นของผู้อำนาจการอนุญาต

( ☒ ) อนุญาต ( ☐ ) ไม่อนุญาตเพราะ.....

( นางนภัสวรรณ ชนะพาล )

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแท่น รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

## ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙)

### การรับฟังความคิดเห็น ,ข้อร้องเรียน

- องค์กรภายนอก,ชุมชน ลงพื้นที่เพื่อรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก องค์กรภายนอกและชุมชน นำผลสรุปส่งทีมที่เกี่ยวข้อง (ระบบบริการ ,สถานที่การบริการที่กำลังมีการก่อสร้างและปรับปรุงด้านโครงสร้าง)

- ผู้รับความคิดเห็นและเอกสารการร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ จำนวน ๕๑ ฉบับ เป็นการแจ้งข้อขึ้นชม ๔ ฉบับ(๗.๖๓%) และข้อเสนอแนะจำนวน ๔๗ ฉบับ(๙๒.๓๗%) ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๗ ฉบับ (๓๖.๑๗%), ด้านระยะเวลาารอคอย จำนวน ๔ ฉบับ(๘.๕๑%) และ ด้านโครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย จำนวน ๒๖ ฉบับ(๕๕.๓๒%) ทุกฉบับได้ส่งให้ผู้รับผิดชอบรับทราบและดำเนินการแก้ไขแล้ว

| ข้อขึ้นชม/เสนอแนะ/ร้องเรียน           | ปี ๒๕๖๖     | ปี ๒๕๖๗     | ปี ๒๕๖๘     | ปี ๒๕๖๙<br>(ตค.๖๘-มีค.๖๙) |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------------------|
| ๑. จำนวนข้อขึ้นชม                     | ๑๖ (๒๑.๓๓%) | ๑๔(๑๘.๘%)   | ๖๘ (๖๔.๑๕%) | ๔ (๗.๖๓%)                 |
| ๒. จำนวนข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน          | ๕๙ (๗๘.๖๗%) | ๖๓(๘๑.๘๒%)  | ๓๖ (๓๓.๙๖%) | ๔๗ (๙๒.๓๗%)               |
| ๒.๑ พฤติกรรมบริการ                    | ๑๒ (๒๐.๓๔%) | ๗ (๑๑.๑๑%)  | ๘ (๒๒.๒๒%)  | ๑๗ (๓๖.๑๗%)               |
| ๒.๒ ระยะเวลาารอคอย                    | ๒๕ (๔๒.๓๗%) | ๓๐ (๔๗.๖๒%) | ๐           | ๔ (๘.๕๑%)                 |
| ๒.๓ โครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย | ๒๒ (๓๗.๒๙%) | ๒๖ (๔๑.๒๗%) | ๒๘(๗๗.๗๘%)  | ๒๖ (๕๕.๓๒%)               |
| รวม                                   | ๗๕          | ๗๗          | ๑๐๖         | ๕๑                        |

- ทบทวนการดำเนินการเพื่อรับฟังข้อคิดเห็น พบปัญหา ดังนี้ ผู้รับความคิดเห็นส่วนใหญ่เก่า/ซ้ำชุดอาคารใหม่ยังไม่มีผู้รับความคิดเห็น ทำให้ไม่เป็นที่น่าสนใจ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการแสดงความคิดเห็นไม่เพียงพอ ตู้บางจุดอยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสม กระบวนการในการรับและส่งต่อข้อมูลไม่มีความต่อเนื่อง และปรับแผนการดำเนินงานโดยมีการรับฟังข้อคิดเห็นเชิงรุก โดยติดตามทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Social media) ทุกช่องทาง และนำมาเข้าที่ประชุมเพื่อปรับระบบบริการ มีการปรับเปลี่ยนทีมผู้รับผิดชอบ เพื่อปรับระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และดียิ่งขึ้น

- ปี ๒๕๖๘ มีปฏิบัติการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน จำนวน ๑ ราย
- ปี ๒๕๖๙ มีปฏิบัติการข้อร้องเรียนที่ต้องชัดเจน จำนวน ๓ ราย

## การแบ่งระดับความเสี่ยง และการรายงาน

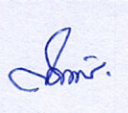
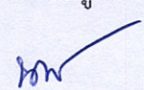
ระดับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

วัตถุประสงค์การแบ่ง เพื่อการจัดลำดับความสำคัญ ความรุนแรง ของเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์

| ระดับ | คุณสมบัติ                                                                                                                                                                                      | เปรียบได้กับ<br>ระดับ A-I |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| ๑     | เหตุการณ์หรือสถานการณ์ ที่เกือบจะก่อให้เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และสามารถ<br>แก้ไขได้                                                                                                         | A-B                       |
| ๒     | เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่มี <u>แนวโน้ม</u> ทำให้เกิดอันตรายหรือ<br>ก่อให้เกิดความสูญเสียต่อผู้รับบริการ                                                                        | C-D                       |
| ๓     | เหตุการณ์หรือสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ที่ทำให้เกิดอันตรายหรือก่อให้เกิดความ<br>สูญเสียต่อผู้รับบริการหรือผู้ให้บริการ                                                                             | E-F                       |
| ๔     | เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการหรือ ผู้<br>ให้บริการหรือส่งผลให้ผู้ป่วยเกือบเสียชีวิตหรือเกือบพิการอย่างถาวร หรือทำให้เกิด<br>ความเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล   | G-H                       |
| ๕     | เหตุการณ์หรือสถานการณ์ ที่ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการหรือ ผู้ให้บริการ<br>โดยเกิดอันตรายถึงชีวิตหรือพิการอย่างถาวรหรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล<br>และโรงพยาบาลต้องชดใช้ค่าเสียหาย | I                         |

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแก้งคร้อ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ</p> <p>วัน/เดือน/ปี ๑ กันยายน ๒๕๖๙</p> <p>หัวข้อ: ขออนุมัติเผยแพร่เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลแก้งคร้อ</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)<br/>โดยมีรายละเอียดดังนี้</p> <p>๑. บันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ตามข้อ (๑) และข้อ (๒) การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก้งคร้อ</p> <p>๒. มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) รอบ ๑๒ เดือน การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แนบตามข้อ ๑.) รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘-๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙) ประกอบด้วย</p> <p>๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลแก้งคร้อ</p> <p>๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p> <p>๓. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน</p> |                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p></p> <p>(นางศิริวัฒน์ ชนะพาล)</p> <p>ตำแหน่ง นักสาธารณสุขชำนาญการ</p> <p>วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๙</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p></p> <p>(นางนภัสวรรณ ชนะพาล)</p> <p>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแท่น รักษาการในตำแหน่ง</p> <p>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p></p> <p>(นายณานวี ตอพล)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                            |