

ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และ  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

การรับฟังความคิดเห็น ,ข้อร้องเรียน

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

- ผู้รับความคิดเห็นและเอกสารการร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ จำนวน ๑๐๖ ฉบับ เป็นการเสนอแนะเพื่อปรับปรุง จำนวน ๓๖ ฉบับ (๓๓.๙๖%) เสนอแนะด้านพฤติกรรมบริการ ๘ ฉบับ (๒๒.๒๒%) โครงสร้าง/สิ่งอำนวยความสะดวก ๒๘ ฉบับ (๗๗.๗๘%) ทุกฉบับถูกส่งให้ผู้รับผิดชอบทราบและดำเนินการแก้ไข ข้อคิดเห็นที่มี ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ของผู้แสดงความคิดเห็น ได้รับการแจ้งผลการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ทั้งหมดทั้ง ๓๖ ฉบับ และในปี ๒๕๖๙ (ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) พบข้อเสนอแนะขึ้นชมบริการ และข้อเสนอแนะร้องเรียน จำนวน ๑๕ เรื่อง แบ่งเป็นข้อขึ้นชม ๓ ฉบับ และข้อเสนอแนะจำนวน ๑๒ ฉบับ คิดเป็นด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ ฉบับ(๑๖.๖๖%), ด้านระยะเวลาการรอคอย จำนวน ๓ ฉบับ(๒๕.๐๐%) และด้านโครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย จำนวน ๗ ฉบับ(๕๘.๓๓%) ทุกฉบับได้ส่งให้ผู้รับผิดชอบรับทราบและดำเนินการแก้ไขแล้ว

ข้อขึ้นชม/เสนอแนะ/ร้องเรียน	ปี ๒๕๖๖	ปี ๒๕๖๗	ปี ๒๕๖๘	ปี ๒๕๖๙ (ตค.๖๘-มีค.๖๙)
๑. จำนวนข้อขึ้นชม	๑๖ (๒๑.๓๓%)	๑๔(๑๘.๘%)	๖๘ (๖๔.๑๕%)	๓(๒๐.๐๐%)
๒. จำนวนข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน	๕๙ (๗๘.๖๗%)	๖๓(๘๑.๒%)	๓๖ (๓๓.๙๖%)	๑๒ (๘๐.๐๐%)
๒.๑ พฤติกรรมบริการ	๑๒ (๒๐.๓๔%)	๗ (๑๑.๑๑%)	๘ (๒๒.๒๒%)	๒ (๑๖.๖๖%)
๒.๒ ระยะเวลาการรอคอย	๒๕ (๔๒.๓๗%)	๓๐ (๔๗.๖๒%)	๐	๓(๒๕.๐๐%)
๒.๓ โครงสร้าง/สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย	๒๒ (๓๗.๒๙%)	๒๖ (๔๑.๒๗%)	๒๘(๗๗.๗๘%)	๗ (๕๘.๓๓%)
๒.๔ การทุจริตและประพฤตินิชอบ				
รวม	๗๕	๗๗	๑๐๖	๑๒

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

- ปี ๒๕๖๘ มีอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน จำนวน ๑ ราย

- ปี ๒๕๖๙ มีอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนที่ต้องชัดเจน อยู่ในช่องดำเนินการ จำนวน ๓ ราย

## 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	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการหรือ ผู้ให้บริการหรือส่งผลให้ผู้ป่วยเกือบเสียชีวิตหรือเกือบพิการอย่างถาวร หรือทำให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล	G-H
๕	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ ที่ส่งผลให้เกิดผลเสียต่อผู้รับบริการหรือ ผู้ให้บริการ โดยเกิดอันตรายถึงชีวิตหรือพิการอย่างถาวรหรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล และโรงพยาบาลต้องชดใช้ค่าเสียหาย	I

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลแก้งคร้อ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

วัน/เดือน/ปี : ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๙

หัวข้อ: ขออนุมัติเผยแพร่เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน ของโรงพยาบาลแก้งคร้อ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. มีบันทึกข้อความ ที่ผู้บริหารลงนามรับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ตามข้อ (๑) และข้อ (๒) ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข และมีการขออนุญาตนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

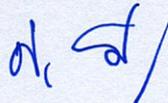
๒. มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามข้อ (๑) และข้อ (๒) รอบ ๖ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข (แนบตามข้อ ๑.) รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) ประกอบด้วย

๒.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒.๒ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางศศิธร ราชวงศ์)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางนภัสวรรณ ชนะपाल)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแท่น รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้งคร้อ

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายนาวี ตอพล)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ