



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลชัยบาดาล โทร. ๐๓๖ ๗๕๐ ๑๕๕ ต่อ ๑๕๖

ที่ ลป ๐๐๓๓.๓๐๑/๒๘๒๖

วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบาดาล

ตามที่โรงพยาบาลชัยบาดาล ได้มอบหมายให้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สรุปผล พร้อมเสนอแนะแนวทางพัฒนาปรับปรุงงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑.๑ ไม่มี เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๑.๒ ไม่มี เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ร้องเรียนผ่านหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๓. ผลการดำเนินการ

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป ในฐานะเลขาธิการงานจัดการข้อร้องเรียน ได้ดำเนินการแจ้งให้หัวหน้ากลุ่มงาน และหัวหน้ากลุ่มงาน โดยย้มาถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การแสดงพฤติกรรม ตลอดจนการแสดงความคิดเห็นในเพจ หรือพื้นที่สาธารณะ เพื่อป้องกันการถูกร้องเรียน

๔. ปัญหาและอุปสรรค

ตลอดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ การจัดการข้อร้องเรียนพบปัญหา ดังนี้

๑) ขาดเกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงที่เป็นเอกภาพ ทำให้การตอบสนองต่อเรื่องด่วนทำได้ไม่ทันท่วงที

๒) ความล่าช้าในการส่งต่อเรื่องระหว่างผู้รับเรื่อง หัวหน้ากลุ่ม จนมาถึงการรายงานให้คณะกรรมการทราบ หรือขาดระบบ Tracking ที่ชัดเจน ทำให้ติดตามสถานะข้อร้องเรียนได้ยาก

๓) ผู้รับบริการหรือญาติมักอยู่ในภาวะมีความเครียด กังวล หรือสูญเสีย ทำให้มีอารมณ์รุนแรงและมีความคาดหวังต่อผลการรักษาหรือบริการเกินขีดจำกัดทางการแพทย์

๕. แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑) กำหนดเกณฑ์ประเมินระดับความรุนแรง (เช่น เขียว, เหลือง, แดง) ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งโรงพยาบาล พร้อมระบุกรอบเวลาในการตอบสนอง ที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ด่านหน้าจำแนกเรื่องและดำเนินการแก้ไขเคลสิวกฤตได้ทันที

/๒) เปลี่ยนการส่งต่อ...

๒) เปลี่ยนการส่งต่อเรื่องกระดาดเป็นระบบ Ticket ดิจิทัลกลาง ที่ส่งเรื่องถึงหัวหน้า
กลุ่มงานได้ทันที มีการติดตามและแจ้งเตือนไปยังผู้บริหารเมื่อเรื่องล่าช้าเกินกำหนด เพื่อให้ติดตามสถานะเคส
ได้เรียลไทม์ทุกขั้นตอน

๓) ให้ความรู้แก่บุคลากรด้านทักษะการสื่อสารลดอารมณ์และการฟังอย่างเห็นอก
เห็นใจ จัดห้องพูดคุยที่เป็นส่วนตัว และส่งทีมไกล่เกลี่ยเข้าดูแลทันทีเพื่ออธิบายข้อจำกัดทางการแพทย์และลด
ความคาดหวังที่ไม่ตรงกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลที่หน้าเว็บไซต์
โรงพยาบาลชัยบาดาลต่อไปด้วย



(นางจริยา ส่งเสียง)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

อนุมัติ



(นางสาวสุวรรณา แท้วิริยะกุล)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสระโบสถ์ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบาดาล

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลชัยบาดาล
ตามประกาศโรงพยาบาลชัยบาดาล
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๘

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลชัยบาดาลและหน่วยงานในสังกัด	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลชัยบาดาล วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๙ หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ๑) เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๒) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายเหตุ: 	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางจริยา ส่งเสียง) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางจริยา ส่งเสียง) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางจริยา ส่งเสียง) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๙	