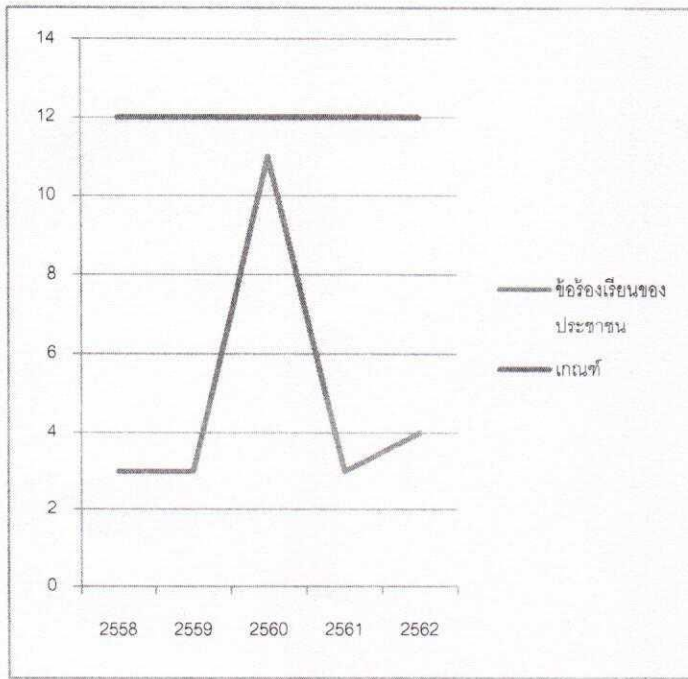


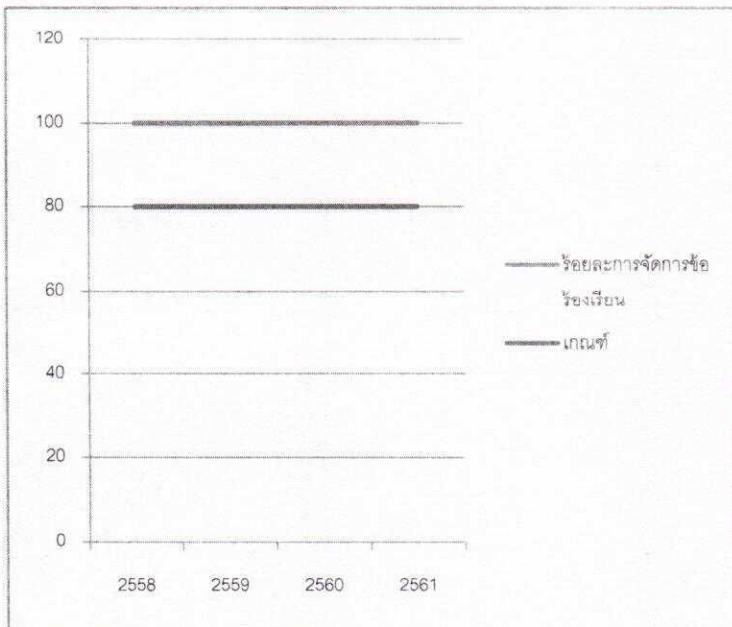
### 3. ข้อร้องเรียนของประชาชน และการจัดการข้อร้องเรียน



#### 3.1 ข้อร้องเรียนของประชาชน

จำนวนข้อร้องเรียนของประชาชนมีจำนวนมากขึ้นในช่วงปีงบประมาณ 2560 ซึ่งมีมากถึง 11 ข้อร้องเรียน จากการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่ได้รับ โดยส่วนใหญ่แล้วเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรื้อบริการนาน หน่วยงานจึงมีวิเคราะห์ปัญหา และสร้างระบบการปรับปรุงระบบการทำงานใหม่ เพื่อแก้ไขปัญหา อีกทั้งมีการจัดทำคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน มีการจัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นผลให้ปัญหาได้รับการแก้ไข และไม่มีข้อร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นในปีงบประมาณต่อๆมา ทั้งนี้ได้มีการ

กำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน / ข้อคิดเห็น ร้องเรียนผ่านทางจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เป็นต้น

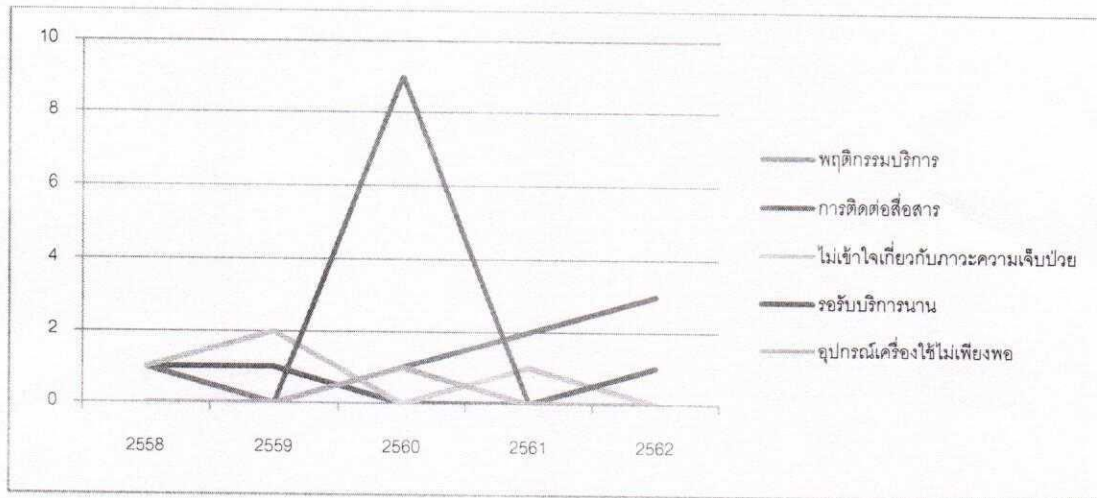


#### 3.2 การจัดการข้อร้องเรียน

จากกราฟ จะพบว่าข้อร้องเรียนของประชาชนได้รับการจัดการข้อร้องเรียนทั้งหมด (ร้อยละ 100) โดยทางทีมบริหารความเสี่ยง ได้มีการจัดทำคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน มีการจัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อช่วยในการคลี่คลายความสงสัย และช่วยในการพูดคุยปรับความเข้าใจระหว่างรพ. กับผู้รับบริการให้เข้าใจตรงกันมากขึ้น

### 3.3 รายละเอียดเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

| ข้อร้องเรียน                           | ปี 2558 | ปี 2559 | ปี 2560 | ปี 2561 | ปี 2562 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| พฤติกรรมบริการ                         | 1       | 0       | 1       | 2       | 3       |
| การติดต่อสื่อสาร                       | 1       | 1       | 0       | 0       | 0       |
| ไม่เข้าใจเกี่ยวกับ<br>ภาวะความเจ็บป่วย | 1       | 2       | 0       | 1       | 0       |
| รอรับบริการนาน                         | 0       | 0       | 9       | 0       | 1       |
| อุปกรณ์เครื่องใช้ไม่<br>เพียงพอ        | 0       | 0       | 1       | 0       | 0       |
| รวม                                    | 3       | 3       | 11      | 3       | 4       |



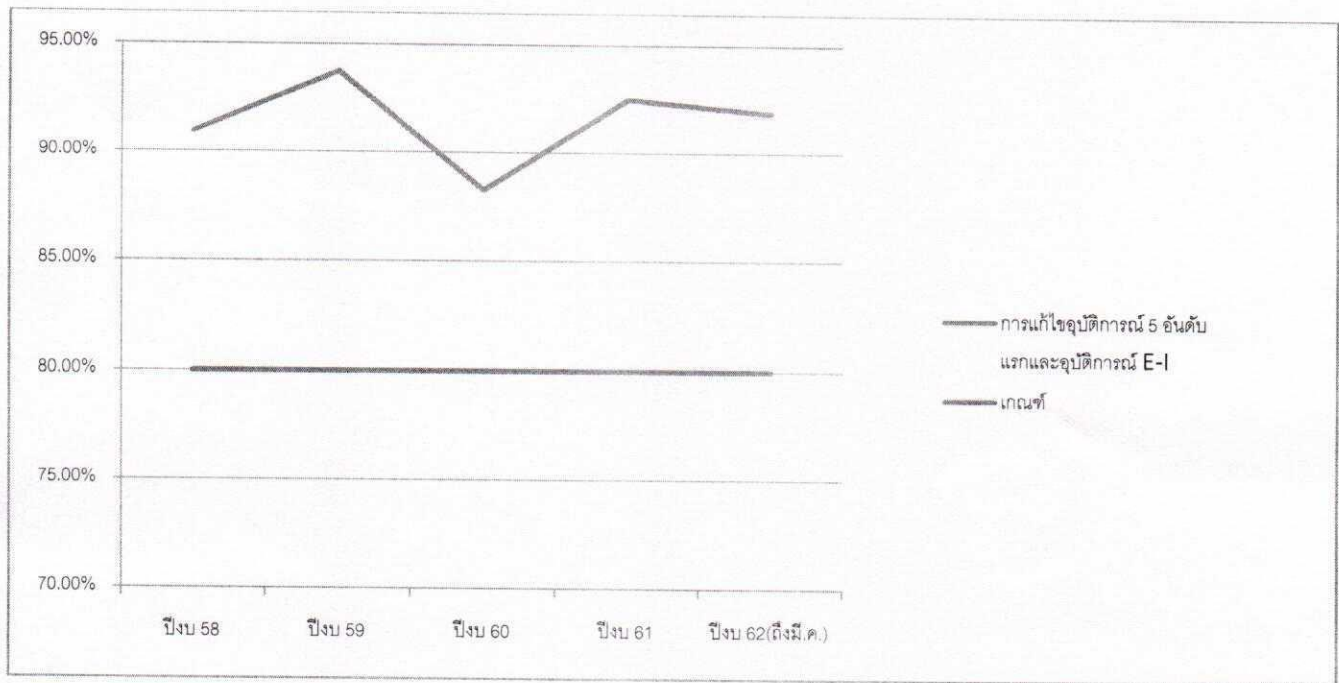
จากกราฟ มีการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนที่ได้รับ โดยส่วนใหญ่แล้วเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรอรับบริการนาน  
หน่วยงานจึงมีวิเคราะห์ปัญหา และสร้างระบบการปรับปรุงระบบการทำงานใหม่ เพื่อแก้ไขปัญหา อีกทั้งมีการจัดทำคู่มือ  
การบริหารจัดการข้อร้องเรียน มีการจัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นผลให้ปัญหาได้รับการแก้ไข และไม่มีข้อ  
ร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นในปีงบประมาณต่อๆมา

### 3.4 การเกิดซ้ำ

ไม่มีข้อร้องเรียนที่เกิดซ้ำ มีการจัดทำคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน มีการจัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย  
เป็นผลให้ปัญหาได้รับการแก้ไข และไม่มีข้อร้องเรียนซ้ำในปีงบประมาณต่อมา

### 3.5 การแก้ไขอุบัติการณ์ 5 อันดับแรกและอุบัติการณ์ E-I ได้รับการแก้ไข

| รายการ  | เป้าหมาย | 2558   | 2559   | 2560   | 2561   | 2562   |
|---|----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| ร้อยละการแก้ไข<br>อุบัติการณ์ 5 อันดับแรก<br>และอุบัติการณ์ E-I ที่<br>ได้รับการแก้ไข | >80%     | 90.96% | 93.78% | 88.24% | 92.51% | 91.89% |



จากการพบว่า มีการติดตามแก้ไขความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง โดยในหน่วยงานหัวหน้าหน่วยงานจะเป็นผู้เข้าไปตอบความเสี่ยงและอธิบายแนวทางการแก้ไขและป้องกันเบื้องต้นไว้ เพราะในโปรแกรมความเสี่ยงสามารถดูความเสี่ยงจากโปรแกรม PHP ซึ่งเชื่อมต่อข้อมูลกันทุกระบบ ทางแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบมากขึ้นกว่าเดิม และมีและสามารถตอบและรับทราบความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและวางแผนการวางแผนทางปฏิบัติให้ครอบคลุมและมีการประเมินจากการเกิดความเสี่ยงซ้ำ