

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ห้องสัมจุก) โรงพยาบาลจะนะ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (รอบที่ ๒)
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

ตารางสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลจะนะ

เดือน	จำนวนเรื่อง			ช่องทางร้องเรียน			การดำเนินการ		หมายเหตุ
	ทั่วไป	ม.๔๑	ตนเอง	Social	โทรศัพท์	อื่นๆ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
ตุลาคม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
พฤศจิกายน	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
ธันวาคม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
มกราคม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
กุมภาพันธ์	๒	๐	๐	๒	๐	๐	๐	๒	
มีนาคม	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	
เมษายน	๓	๐	๑	๐	๐	๒	๐	๓	
พฤษภาคม	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	
มิถุนายน	๑	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑	
กรกฎาคม		๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
สิงหาคม	๑	๐	๑	๐	๐	๐	๑	๐	
กันยายน									
รวม	๙	๐	๔	๓	๐	๒	๑	๘	

๑. จำนวนข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระยะเวลาการรายงานตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙ ทั้งหมด ๙ ครั้ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลจะนะ (ศูนย์สัมจุก) ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๙ เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง

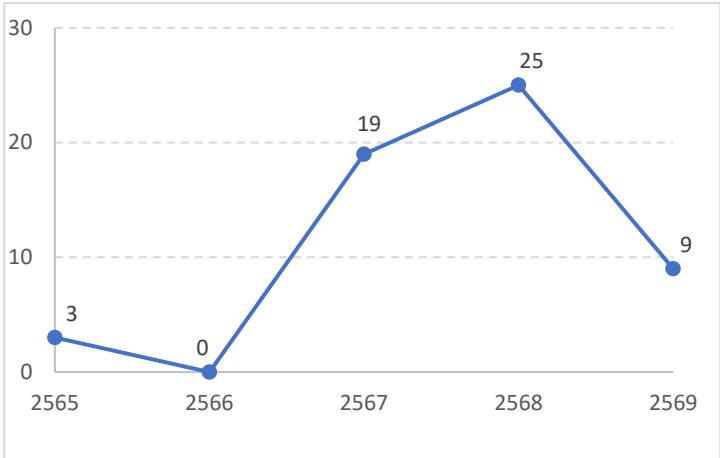
๒. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๒.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง ๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔
- ๒.๒ ร้องเรียน ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓
- ๒.๓ ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒

๓. ประเภทข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๓.๑ ระบบบริการ ๕ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖
- ๓.๒ การให้บริการ/พฤติกรรมบริการ ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒
- ๓.๓ สมรรถนะ ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑
- ๓.๔ ด้านอื่นๆ ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (ห้องสัมจุก) โรงพยาบาลจะนะ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (รอบที่ ๒)

ตัวชี้วัดผลลัพธ์	การวิเคราะห์ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่สำคัญ และ PDCA												
ตารางสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลจะนะ ปี ๒๕๖๕ - ปี ๒๕๖๙ จำนวนเรื่องร้องเรียน  <table border="1" data-bbox="131 472 846 926"> <thead> <tr> <th>ปีงบประมาณ</th> <th>จำนวนเรื่องร้องเรียน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2565</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2566</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2567</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>2568</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>2569</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> ปีงบประมาณ หมายเหตุ : ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ข้อมูลเรื่องร้องเรียนถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙	ปีงบประมาณ	จำนวนเรื่องร้องเรียน	2565	3	2566	0	2567	19	2568	25	2569	9	จากข้อมูล ปี๒๕๖๙ : พบว่าโรงพยาบาลจะนะ ได้รับเรื่องร้องเรียน ลดลงจากปี ๒๕๖๗ และ ปี ๒๕๖๘ เนื่องจาก มีการปรับปรุงการให้บริการในหลายจุด เช่น ลดระยะเวลา ลดขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวก รวดเร็วในเข้าถึงบริการ รวมถึงการได้ให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลงจาก ๑๙ เรื่องร้องเรียน ในปี ๒๕๖๗ ๒๕ เรื่อง ในปี ๒๕๖๘ เหลือ ๙ เรื่องร้องเรียน ในปี ๒๕๖๙ ส่วนช่องทางในการร้องเรียน ก็ยังมีความสะดวกเหมือนเดิม ทั้งการมาร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทาง Social ทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจะนะ หรือจากช่องทางภายนอก ก็ยังสามารถทำได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการ มีช่องทางร้องเรียนได้อย่างสะดวก ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ ปี ๒๕๖๕ พบว่า มีจำนวนทั้งสิ้น ๕๖ เรื่อง ร้องเรียนโดย ผ่านช่องทางของศูนย์ ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๔ จากช่องทางภายนอก ๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ ทางโทรศัพท์ ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๗ ผ่านทาง Social ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๖ แยกตามประเด็นร้องเรียน โดยเป็น เรื่องระบบบริการ ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ เรื่อง พฤติกรรมบริการ ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ เรื่องสมรรถนะ ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๑ เรื่อง อื่นๆ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๙ จากข้อมูลทำให้ศูนย์สัมจุก ได้เฝ้าระวังเหตุร้องเรียนผ่านทางสื่อออนไลน์มากขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ร้องเรียน มีพฤติกรรม โทรศัพท์หาเจ้าหน้าที่โดยตรงมากขึ้น เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล จากประเด็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเจ้าหน้าที่ได้แก้ไขเฉพาะหน้า โดยพูดคุยอธิบายทำความเข้าใจกับ ผู้ร้อง เพื่อลดความตึงเครียด หลังจากนั้นได้นำแจ้งผู้อำนวยการ และทีมใกล้เคียง ตามลำดับต่อไป
ปีงบประมาณ	จำนวนเรื่องร้องเรียน												
2565	3												
2566	0												
2567	19												
2568	25												
2569	9												