

- บัตรทอง
- ประกันสังคม
- พสบ.
- ต่างตัว

 **โรงพยาบาลสามง่าม**
 “บริการดี มีมาตรฐาน โรงพยาบาลน่าอยู่”

ขอเชิญชวนผู้รับบริการทุกท่าน
 ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา
 “ระบบการให้บริการของโรงพยาบาล”

กรุณา สแกน QR Code
 เพื่อตอบแบบสอบถาม




เพื่อ
<https://www.hosp.sngkh.com/feedback>

ทุกความเห็นของท่านสำคัญต่อการพัฒนา




Scan me

“รู้สึกร้อยไร บอกเรานะ”

ผลการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการ/ชุมชนและผู้รับผลงานอื่น
ผู้ป่วยนอก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจผู้รับบริการผู้ป่วยในและห้องคลอด

โรงพยาบาลสามง่ามได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีระยะเวลาสำรวจระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 มีแบบสำรวจตอบกลับจำนวน 174 ฉบับ โดยแบ่งสำรวจออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวผู้รับบริการ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการมาโรงพยาบาลในครั้งนี้
3. ความรู้สึกของท่านต่อบริการต่างๆ ในครั้งนี้
4. ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ข้อมูลความรู้สึกของผู้รับบริการต่อบริการ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ค่า โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อและได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ความรู้สึกต่อบริการต่างๆ ในครั้งนี้

พอใจมากที่สุด

พอใจมาก

พอใจปานกลาง

ไม่พอใจ

ประเมินไม่ได้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวผู้รับบริการ

1. เพศ

รายการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
เพศชาย	75	43.10
เพศหญิง	99	56.90

2. ประเภทสิทธิการรักษา

รายการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ชำระเงินเอง	3	1.72
ข้าราชการ	17	9.77
ประกันสังคม	15	8.62
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	126	72.41

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการมาโรงพยาบาลของผู้รับบริการ

1. ข้อมูลเหตุการณ์การเลือกมารับบริการรักษาพยาบาล

รายการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
เดินทางสะดวก	123	70.69
อยู่ในพื้นที่บริการบัตรทอง	27	15.52
มีเครื่องมือทันสมัย	3	1.72
มีแพทย์เชี่ยวชาญ	4	2.30
ส่งต่อมารักษา	18	10.34

2. ข้อมูลการได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ผู้รับบริการเป็นและวิธีการรักษา

รายการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ได้รับ	8	4.60
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	20	11.49
ได้รับ และเข้าใจดี	144	82.76

3. ข้อมูลผลการตรวจเลือด ปัสสาวะ และผลเอกซเรย์

รายการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ได้รับ	25	14.37
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	23	13.22
ได้รับ และเข้าใจดี	83	47.70

4. ข้อมูลแพทย์ที่รับผิดชอบดูแลรักษา

รายการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ทราบ	105	60.34
ทราบ แต่ไม่รู้ชื่อแพทย์	23	13.22
ทราบ และรู้ชื่อแพทย์	42	24.14

ตอนที่ 3 ข้อมูลความรู้สึกต่อการรับบริการต่างๆ

ร้อยละระดับคะแนนความพอใจในการรับบริการ

ความต้องการ/ความคาดหวัง	ร้อยละ
1. ความสะอาดของห้องที่ท่านนอน	97.47
2. ความสะดวกสบายภายในห้องที่ท่านนอน	97.82
3. การประสานงานและความร่วมมือของเจ้าหน้าที่	97.24
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการรักษาโรคที่ท่านเป็น	96.32
5. การตรวจร่างกายโดยเจ้าหน้าที่	97.24
6. ความรวดเร็วในการที่เจ้าหน้าที่มาดูแลเมื่อท่านมีปัญหา	97.70
7. ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการดูแลท่าน	97.82
8. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	97.70
9. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้การดูแลรักษาพยาบาล	97.82
10. ความรวดเร็วในการที่เจ้าหน้าที่มาให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา	97.93
11. การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่อย่างมีน้ำใจและให้กำลังใจ	97.59
12. การบอกกล่าวและขอความร่วมมือก่อนให้การดูแลรักษาพยาบาล	97.82
13. การมีโอกาสดูคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจกับเจ้าหน้าที่	97.47
14. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา	97.82
15. คุณภาพบริการรักษาพยาบาลที่ได้รับในภาพรวม	97.13

จากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการส่วนมากเป็นผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ร้อยละ 72.41 และเหตุผลที่เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสามง่าม การเดินทางที่สะดวก ร้อยละ 70.69 และจากการสำรวจยังพบว่าผู้รับบริการไม่ทราบข้อมูลชื่อแพทย์ผู้ให้การรักษาร้อยละ 60.34

จากผลวิเคราะห์ความพึงพอใจในการรับบริการ สูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่

1. ความรวดเร็วในการที่เจ้าหน้าที่มาให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและต้องความช่วยเหลือ ร้อยละ 97.93
2. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้การดูแลรักษาพยาบาล ร้อยละ 97.82
3. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา ร้อยละ 97.82
4. ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการดูแลผู้ป่วย ร้อยละ 97.82
5. ความสะดวกสบายภายในห้องที่นอน ร้อยละ 97.82

และความพึงพอใจที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุด คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการรักษาโรคที่ท่าน เป็น ร้อยละ 96.32 ซึ่งงานหอผู้ป่วยในจึงมีการพัฒนาโดยการอธิบายข้อมูลให้ผู้ป่วยและญาติรับทราบและ เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการรับการรักษาจัดทำปฏิทินรูปภาพเหตุการณ์ที่จะต้องให้แก่ผู้รับบริการดู ได้พร้อมอธิบายเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ยุ่งในห้องนอนของผู้ป่วยเยอะ ทางหอผู้ป่วยในและห้องคลอด ได้มีการดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดการเฝ้าผู้คลอด/ผู้ป่วย โดยให้ญาติเฝ้าได้เตียงละ 1 ท่าน
2. กำหนดเวลาปิดประตูทางเข้า – ทางออก เวลา 18.00 น.
3. แนะนำญาติ เมื่อเปิดประตูออกไปทำธุระด้านนอกห้องให้รีบปิดประตูทันที
4. ตรวจสอบมุ้งลวดบริเวณห้องคลอด หอผู้ป่วยใน เมื่อพบว่าชำรุดให้รีบส่งซ่อมทันที
5. มีมาตรการพ่นสารเคมีกำจัดยุงลายทุกวันศุกร์

ผลการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการ/ชุมชนและผู้รับผลงานอื่น
ผู้ป่วยใน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โรงพยาบาลสามง่ามได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยมีระยะเวลาสำรวจระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – กันยายน 2563 มีแบบสำรวจตอบกลับจำนวน 100 ฉบับ โดยแบ่งสำรวจออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวผู้รับบริการ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการมาโรงพยาบาลในครั้งนี้
3. ความรู้สึกของท่านต่อบริการต่างๆ ในครั้งนี้
4. ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ข้อมูลความรู้สึกของผู้รับบริการต่อบริการ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ค่า โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อและได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
ความรู้สึกต่อบริการต่างๆ ในครั้งนี้
พอใจมากที่สุด
พอใจมาก
พอใจปานกลาง
ไม่พอใจ
ประเมินไม่ได้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวผู้รับบริการ

1. เพศ

รายการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
เพศชาย	31	31
เพศหญิง	69	69

2. ประเภทสิทธิการรักษา

รายการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ชำระเงินเอง	2	2
ข้าราชการ	26	26
ประกันสังคม	10	10
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	71	71

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการมาโรงพยาบาลของผู้รับบริการ

1. ข้อมูลเหตุผลการเลือกมารับบริการรักษาพยาบาล

รายการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
เดินทางสะดวก	73	73
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	3	3
บริการรวดเร็วทันใจ	1	1
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า	7	7
อยู่ในพื้นที่บริการบัตรทอง	10	10

2. ข้อมูลการได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ผู้รับบริการเป็นและวิธีการรักษา

รายการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ได้รับ	3	3
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	2	2
ได้รับ และเข้าใจดี	95	95

3. ข้อมูลได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา

รายการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่ได้รับคำแนะนำ		
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	2	2
ได้รับ และเข้าใจดี	96	96

4. ข้อมูลระยะเวลาการตรวจเลือด ปัสสาวะและอื่นๆ

รายการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
นาน		
ปานกลาง	20	20
รวดเร็ว	75	75

5. ข้อมูลระยะเวลาการรอเอกซเรย์

รายการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
นาน		
ปานกลาง	3	3
รวดเร็ว	66	66

ตอนที่ 3 ข้อมูลความรู้สึกรต่อการรับบริการต่างๆ

ร้อยละระดับคะแนนความพอใจในการรับบริการ

ความต้องการ/ความคาดหวัง	ร้อยละ
1. กิริยาของเจ้าหน้าที่	94.60
2. เจ้าหน้าที่สนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	95
3. การตรวจร่างกายของเจ้าหน้าที่	94.40
4. การซักประวัติและการเจ็บป่วยของเจ้าหน้าที่	94
5. การดูแลให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ด้วยความมีน้ำใจ	96
6. การตอบสนองอย่างรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ	95.8
7. ท่านมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย	95
8. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	95.60
9. การให้ข้อมูล/คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	93.20
10. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	96.40
11. การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ	96.40
12. ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่างๆ	95.80
13. ความสะดวกสบายโดยทั่วไป	95.80
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	90.40
15. คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน	93.40

จากการสำรวจความพึงใจผู้รับบริการส่วนมากเป็นผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ร้อยละ 71 และเหตุผลที่เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสามง่าม การเดินทางที่สะดวก ร้อยละ 73

ความพึงพอใจในการรับบริการในปีงบประมาณ 2563 พบว่า โรงพยาบาลมีการแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการร้อยละ 96.40 และพึงพอใจในกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ร้อยละ 95.80

จากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการผู้ป่วยนอก ปีงบประมาณ 2563 พบข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเกี่ยวกับความสะอาดในพื้นที่ให้บริการ เช่น ความสะอาดของห้องน้ำ ซึ่งทางหอผู้ป่วยนอกได้ร่วมกับทีม ENV ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ เกี่ยวกับความสะอาดของห้องน้ำและพื้นที่ให้บริการ ดังนี้

1. ประกาศเวลาทำความสะอาดให้ผู้รับบริการทราบ 2 ช่วงเวลา ดังนี้ ช่วงเช้าเวลา 09.00 – 10.30 น. และช่วงบ่ายเวลา 14.00 – 15.50 น.
2. จัดทำตารางการตรวจสอบการทำความสะอาดระหว่างผู้ทำความสะอาดกับเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยนอก
3. เพิ่มการทำความสะอาดนอกเหนือจากเวลาที่กำหนด คือ
 - ช่วงเช้าเวลา 06.00 น. 1 ครั้ง
 - ช่วงเที่ยงเวลา 12.00 น.
 - ช่วงเย็นเวลา 16.30 น.
 - เวลามีปัญหาเกี่ยวกับของสกปรกตามพื้น หรือห้องน้ำ สามารถทำความสะอาดได้ตลอดเวลา
 - ทุกวันพุธ ให้มีการทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการประจำสัปดาห์

ผลการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการ/ชุมชนและผู้รับผลงานอื่น
งาน...งานแพทย์แผนไทย...

จากการที่ให้ผู้มารับบริการแสดงความคิดเห็นผ่านตู้รับความคิดเห็นคลินิกแพทย์แผนไทยรพ.สามง่าม
ปีงบประมาณ 2563 ผลพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เขียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อเรื่อง พฤติกรรมการ
ร้อยละ 10 และเรื่องสิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัยในการให้บริการร้อยละ 90 ซึ่งจากแบบแสดงความคิดเห็น งาน
แพทย์แผนไทยได้รับข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมการเกี่ยวกับการรอคิวรับการรักษานานเนื่องจากบาง
ช่วงเวลามีผู้รับบริการค่อนข้างเยอะ และเรื่องสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องน้ำที่มีระยะทางไกล
ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ และมีปัญหาเรื่องการเคลื่อนไหว จึงได้มีการเขียนข้อเสนอแนะ หรือเสนอ
ความต้องการดังกล่าวข้างต้นให้กับงานแพทย์แผนไทย

ซึ่งทางงานแพทย์แผนไทย ได้รับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนเบื้องต้นและมีการนำมาทบทวนเพื่อปรับปรุง
และหาแนวทางแก้ไขกับทีมผู้เกี่ยวข้อง โดยมีข้อสรุปดังนี้

1. มีการปรับเพิ่มเวลาทำการรักษาในช่วงเวลา 11.45 - 13.00 น.และ 16.00-17.30 น. เพื่อเป็นการลด
เวลาการรอคิวที่นานของผู้มารับบริการ
2. การให้บริการในเวลา 8.30 น. - 16.30 น. ทุกวันจันทร์ – อาทิตย์ ให้ผู้มารับบริการใช้ห้องน้ำผู้พิการซึ่ง
อยู่ติดกับคลินิกแพทย์แผนไทยซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ประเมินความเสี่ยงและความปลอดภัยเบื้องต้นให้กับผู้มารับบริการ

ลงชื่อ



(นางสาวภคพร จงคล้ายกลาง)

แพทย์แผนไทย

ผลการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการ/ชุมชนและผู้รับผลงานอื่น งาน...กายภาพบำบัด...

จากผลการเก็บคะแนนแบบประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานกายภาพบำบัด ช่วงปีงบประมาณ 2561 – 2563 ผลพบว่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการทางกายภาพบำบัด เท่ากับ 90.33% ในปีงบประมาณ 2561, 92.29% ในปีงบประมาณ 2562 และ 93.39% ในปีงบประมาณ 2563 โดยแบบประเมินรายละเอียดเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการ มารตฐานวิชาชีพ และสิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัยในการให้บริการ ซึ่งจากแบบประเมิน งานกายภาพบำบัดได้รับข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับเรื่องสภาพแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก เช่นห้องน้ำที่มีระยะทางไกลอยู่นอกตัวอาคาร ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ และมีปัญหาเรื่องการเคลื่อนไหว จึงได้มีการเขียนข้อเสนอแนะ หรือเสนอความต้องการดังกล่าวข้างต้นให้กับงานกายภาพบำบัด

ซึ่งทางงานกายภาพบำบัด ได้รับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนเบื้องต้น และมีการนำมาทบทวนเพื่อปรับปรุงและหาแนวทางแก้ไขกับทีมผู้เกี่ยวข้อง โดยมีข้อสรุปดังนี้

- 1.การให้บริการในเวลาราชการ 8.30 น. -16.30 น. ทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ให้ผู้มารับบริการใช้ห้องน้ำหลังตึกผู้ป่วยใน(จากเดิมให้ใช้ห้องคัดกรอง 1 และ 2 แต่ปัจจุบันมีการจำกัดพื้นที่ เนื่องจากการระบาดของ covid-19)
- 2.การให้บริการนอกเวลาราชการ 16.30 น. - 20.30 น. ทุกวันจันทร์ – ศุกร์ ให้ผู้มารับบริการใช้ห้องน้ำใน ห้องพักนักกายภาพบำบัด(Nurse Station เดิม) เนื่องจากมีการปิดทางเดินในช่วงนอกเวลาราชการ
- 3.ในการเข้าห้องน้ำทุกครั้งจะมีนักกายภาพบำบัดประเมินความเสี่ยงและความปลอดภัยเบื้องต้น พร้อมแนะนำ ญาติในการดูแลผู้ป่วยขณะเข้าห้องน้ำ
- 4.นำข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน เรื่องห้องน้ำของผู้มารับบริการ เสนอต่อคณะกรรมการบริหาร และผู้อำนวยการ เพื่อจัดทำแผนการปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ลงชื่อ

มารุต

(นายมารุต คงสน)

นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ

แบบสอบถามความพึงพอใจ

งานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลสามง่าม

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการให้บริการของงานกายภาพบำบัด เพื่อนำไปปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล

(ในกรณีผู้ป่วยอายุน้อยกว่า 15 ปี ผู้สูงอายุและผู้พิการ ที่ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ ให้สอบถามญาติผู้ป่วย)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป
3. ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ☐ ตัวผู้ป่วยเอง ☐ พ่อ/แม่ ☐ สามี/ภรรยา
☐ บุตร ☐ ญาติ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการที่ท่าน/ผู้ป่วยได้รับ

4. ท่านได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวกับโรคและอาการที่เป็นอยู่หรือไม่
☐ ได้รับ ☐ ไม่ได้รับ
5. ท่านเข้าใจโรคและแนวทางการรักษาที่นักกายภาพบำบัดอธิบายให้ฟังหรือไม่
☐ เข้าใจมาก ☐ เข้าใจ ☐ ไม่ค่อยเข้าใจ ☐ ไม่เข้าใจเลย

ตอนที่ 3 ความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการต่างๆ

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
6. ความสะอาดของอาคารสถานที่					
7. ความพร้อม/ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์					
8. การพูดจาและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี-กระตือรือร้น					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
11. ความพอใจโดยรวมกับการมารับบริการ					

ตอนที่ 4 ความเห็นของท่านต่อบริการของงานกายภาพบำบัด

12. ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ท่านควรให้ปรับปรุงหรือข้อร้องเรียนต่องานกายภาพบำบัด

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการ/ชุมชนและผู้รับผลงานอื่น
งาน...ผู้รับผลงานอื่นๆ...

ความต้องการของผู้รับผลงานอื่นๆ

ความต้องการผู้รับผลงาน อื่นๆ	กิจกรรม	ผลลัพธ์	การพัฒนาต่อเนื่อง
หน่วยงาน สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอและ เครือข่ายบริการสุขภาพ(รพ. สต.) -การบริหารจัดการแบบมี ส่วนร่วม (คน เงิน ของ ระบบบริหาร ระบบบริการ)	๑.มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการ ประสานงานระดับ อำเภอ (คปสอ.) ๒.มีการประชุม อย่างมากร้อยละ ๑ ครั้งและกรณีพิเศษ เช่น การตอบโต้ ภาวะฉุกเฉินโควิด- ๑๙ หรือประเด็นที่ ต้องมีการบริหาร จัดการ คน เงินของ สามารถประชุม ตามความเร่งด่วน ๓.มีการบริหาร จัดการยาร่วมโดย ใช้โปรแกรม ที่เป็น การเชื่อมโยงระบบ (พัสดุ คลัง บัญชี การเงิน) เพื่อเป็น การตรวจสอบ ควบคุมกำกับและ ใช้ระบบคลังเดียว ทั้งอำเภอในการ บริหารจัดการยา	ในปี ๒๕๖๓ ที่ ผ่านมามีการ ประชุมคปสอ. จำนวน ๓-๔ ครั้งและในปี ๒๕๖๔ ประชุม จำนวน ๓-๔ ครั้งเนื่องจาก สถานการณ์โค วิดที่ต้องมีการ บริหารจัดการ ตาม กรอบ โครงสร้าง EOC -จากการบริหาร การใช้ยาโดยใช้ โปรแกรม สามารถบริหาร จัดการได้มี ประสิทธิภาพ ขึ้น เช่น ประหยัด ค่าใช้จ่าย -เจ้าหน้าที่มี ปฏิสัมพันธ์ใน ระดับดี ไม่มีข้อ ขัดแย้งรุนแรง	ใช้การแต่งตั้งคณะกรรมการประสานงาน ระดับอำเภอเป็นกลไกในการบริหาร จัดการเป็นคำสั่งหลัก สำหรับคำสั่งอื่นจะ ใช้เป็นการขับเคลื่อนในระดับปฏิบัติการ เช่นคณะกรรมการ MCH คณะกรรมการ NCD เป็นต้น
-การพัฒนาองค์กรร่วม เช่น	๑.ได้มีการจัดทำ	จากการที่ได้	ในทุกปีจะมีการจัดทำแผนตั้งแต่แผน

ความต้องการผู้รับผลงาน อื่นๆ	กิจกรรม	ผลลัพธ์	การพัฒนาต่อเนื่อง
<p>ความผูกพันองค์กร ความ โปร่งใส คุณธรรม สนับสนุน งานบริหาร /บริการ/องค์ ความรู้</p>	<p>ยุทธศาสตร์ร่วมกัน ทั้ง ๔ ยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ และยุทธศาสตร์ที่ ๔ (๑.ด้านส่งเสริม สุขภาพ ป้องกันโรค และคุ้มครอง ผู้บริโภคเป็นเลิศ (PP&P Excellence) ๒. ด้านบริการเป็นเลิศ ๓.บุคลากรเป็นเลิศ (People Excellence) ๔. บริหารเป็นเลิศด้วย ธรรมาภิบาล Governance Excellence) ๒.ในระดับสสอ. และรพช.มีการ ประเมิน ความ ผูกพัน ๓.แต่งตั้ง คกก. ตรวจสอบภายใน คกก. ITA คกก. คุณธรรม มีคกก.ไกล่เกลี่ย เรื่องราวร้องทุกข์</p>	<p>ดำเนินการทำ แผนยุทธศาสตร์ ร่วมกันจึงทำให้ มีการ Share คน เงิน ของ เจ้าหน้าที่ที่มี ความเข้าใจใน ข้อจำกัดของ เครือข่ายแต่ละ แห่ง เช่นการ จัดสรรพยาบาล เวชปฏิบัติไป ดูแลผู้รับบริการ ในคลินิกโรค เรื้อรังในรพ.สต. กำแพงดินทุก วันจันทร์ เป็นต้น การสนับสนุน วิทยากรให้ ความรู้แก่อสม. แกนนำท้องที่ ท้องถิ่น การมี ทีม SRRT ในการ สอบสวนโรค ระบาด จากการ ดำเนินงานมา โดยตลอดทาง เครือข่ายบริการ สุขภาพไม่ได้รับ เรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริต /</p>	<p>ชุมชน ได้จัดสรรอัตรากำลังในทุกหน่วย บริการมาช่วยในการระดมทำแผนจนถึง แผนระดับอำเภอ ทำให้มีการทำงาน ร่วมกัน จนท.ในแต่ละวิชาชีพสามารถ ให้บริการโดยไม่มีข้อร้องเรียนที่รุนแรง</p>

ความต้องการผู้รับผลงาน อื่นๆ	กิจกรรม	ผลลัพธ์	การพัฒนาต่อเนื่อง
		ความเป็นธรรม	
-การรับผลประโยชน์ร่วม เช่น สุขภาพของคนในองค์กร / ประชาชนอำเภอสามง่าม รางวัลคำชมเชยต่างๆ	๑.ในทุกๆปีจะมีการ ติดตามและ ประเมินรายไตรมาสเพื่อประเมิน ควบคุมกำกับแผน ทั้ง ๔ แผนว่า สามารถดำเนินการ ได้ตามวัตถุประสงค์ มีการปรับแผนให้ สอดคล้องกับ สถานการณ์ต่างๆ และสะท้อนรับฟัง ปัญหาการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ใน เครือข่ายบริการทุก ระดับ ๒. มีช่องทางในการ รับฟังเสียงสะท้อน ของผู้รับบริการผ่าน ช่องทางต่างๆ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ คำ บอกเล่าผ่านบุคคล การบันทึกเป็นลาย ลักษณ์อักษร	เจ้าหน้าที่ สามารถ ดำเนินการตาม แผนและ สามารถเสนอ/ ปรับแผนต่างๆ ได้ตามรายไตร มาส และจาก การสอบถามใน กลุ่มเจ้าหน้าที่มี ความพึงพอใจ ในระดับดี	กำหนดช่องทางต่างในการเสียงสะท้อน หลายช่องทางและพัฒนาการเข้าถึงโดย ใช้เทคโนโลยีต่างๆ และวางแผนในการ ตอบสนองให้รวดเร็วขึ้น
กลุ่มอสม./CG อำเภอสาม ง่าม ต้องการให้มีการสนับสนุน อุปกรณ์ทางการแพทย์มาใช้ ในการดำเนินงานการดูแล ผู้สูงอายุ/ผู้มีภาวะพึ่งพิงให้	๑.จากงบจัดสรรใน แต่ละปีโดยเฉพาะ งบการดูแลผู้สูงอายุ ที่มีภาวะพึ่งพิงในปี ๒๕๖๓ ได้มีการ จัดสรรอุปกรณ์ไป	มีแผนการ บันทึกข้อความ อนุมัติใช้วัสดุ เพื่อใช้ในการ ดำเนินงานการ ดูแลผู้สูงอายุ	ในปี ๒๕๖๕ อาจจะต้องมีการผลักดันเข้า สู่ระบบการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวโดยใช้ งบประมาณของกองทุนLTC เป็นหลัก และผลักดันโดยใช้กลไกขอ.ในการ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ อนุมัติงบประมาณต่างๆหรือการประสาน

ความต้องการผู้รับผลงาน อื่นๆ	กิจกรรม	ผลลัพธ์	การพัฒนาต่อเนื่อง
<p>ครบทุกหมู่บ้านและมีสำรองทดแทน</p> <p>-ปรับสวัสดิการต่างๆ เช่นค่าห้องพิเศษ</p> <p>ต้องการให้บุคลากรทางการแพทย์เป็นพี่เลี้ยง ฟื้นฟูความรู้อย่างต่อเนื่อง รับฟังปัญหาและแนะนำทางออก</p>	<p>ให้แต่ละพื้นที่ยังไม่สามารถกระจายได้</p> <p>ครบ อาจจะมีการใช้บบบางส่วนที่ไม่ใช่ความต้องการของอสม.ดังนั้นในปี ๒๕๖๔ จึงได้มีการสำรวจความต้องการผ่านในกลุ่ม CG ซึ่งสามารถจัดสรรได้ตรงตามความต้องการมากขึ้น (อยู่ระหว่างดำเนินการ)</p> <p>๒.เรื่องสวัสดิการได้มีการรับฟังเสียงสะท้อน และ ทบทวน ค่าห้องพิเศษให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์พร้อมทั้งสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในศักยภาพระดับสถานบริการที่บริหารจัดการได้</p> <p>๓.ในทุกสถานบริการจนท.สาธารณสุขจะเป็นที่ปรึกษาให้กับ อสม.และเป็นพี่เลี้ยงคอยดูแลพัฒนา</p>	<p>ระยะยาว ของปี ๒๕๖๓ และปี ๒ ๕ ๖ ๔ อยู่ระหว่างดำเนินงาน</p> <p>-ได้ดำเนินการชี้แจงผ่านทางอสม. และ รับทราบในเวทีการประชุมอสม.แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกคน</p> <p>-จาก ก ารดำเนินงานจะพบว่า จนท.เป็นพี่เลี้ยงในการนำเสนอ</p>	<p>แผนการดูแลร่วมกัน</p>

ความต้องการผู้รับผลงาน อื่นๆ	กิจกรรม	ผลลัพธ์	การพัฒนาต่อเนื่อง
	ความสามารถ เพิ่มพูนความรู้ทุกปี และบางแห่ง สามารถเป็นที่ ปรึกษาตามการร้อง ขอ	โครงการกองทุน หลักประกัน สุขภาพในแต่ละ ตำบลต่อเนื่อง ทุกปี	
กลุ่มเกษตรปลอดภัย สารเคมี ต้องการให้มีการรวมกลุ่ม เป็นเครือข่ายทั้งอำเภอ	๑.ได้มีการจัดกลุ่ม ในภาพของตัวแทน อำเภอระดับจังหวัด โดยการส่งเสริมให้ แต่ละอำเภอเข้า ร่วมได้รับรางวัล ตามเกณฑ์ข้อบ่งชี้ที่ อำเภอดำเนินการ ได้ ๒. ทางจนท.สา ธารณสุขในแต่ละ เขตพื้นที่รับผิดชอบ จะมีผู้ประสานใน แต่ละกลุ่มตามพื้นที่ ซึ่งยังขาดการสร้าง เวทีแลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกันใน ระดับอำเภอ ซึ่งใน ปี ๒๕๖๔ จะ พยายามขับเคลื่อน ผ่านเวที พชต. พชอ.	ในแต่ละตำบลมี การขับเคลื่อน กลุ่มเกษตร ปลอดภัยจาก สารเคมีซึ่งยัง ขาดทิศทางหรือ เป้าหมาย ร่วมกันโดย อาจจะต้องใช้ เวทีการมีส่วน ร่วมของภาครัฐ มาช่วยในการ ขับเคลื่อน เช่น หน่วยงาน เกษตรอำเภอ ผ่านกลไกเวที พชอ.	กำหนดเป็นแผนการขับเคลื่อนโดยให้ กลุ่มในแต่ละตำบลโดยใช้เวทีพชต. นำเสนอแนวทางผ่านเข้ามาในเวทีพชอ. หรืออาจจะใช้การประชุมอย่างไม่เป็น ทางการขับเคลื่อนเพื่อสร้างกลุ่มเป็นบาง ตำบลที่สมัครใจเข้ามาพูดคุยหาหรือ เบื้องต้นก่อน
ปกครองอำเภอ แขนงนำ ห้องที่ แขนงนำห้องถิ่น มีความต้องการในการ	๑.กำหนดให้มีเวที การประชุมหัวหน้า ส่วนต่างๆ เป็น	ได้รับความ ร่วมมือทุกครั้ง ในการ	๑.ควรจะมีการพัฒนาให้มีศูนย์ข้อมูล ระดับอำเภอในการเก็บข้อมูลและ วิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละด้าน หรือมีเวที

ความต้องการผู้รับผลงาน อื่นๆ	กิจกรรม	ผลลัพธ์	การพัฒนาต่อเนื่อง
ประสานงาน เช่น ข้อมูล ผู้สูงอายุติดบ้าน ติดเตียง การสนับสนุนบุคลากรใน งานต่างๆ เช่นหน่วยกาชาด จิตอาสา ให้ความรู้เรื่องการ ป้องกันโรคต่างๆ เป็นต้น	ประจำทุกเดือน ๒.มีการ ประสานงาน แนวราบระหว่าง ผู้ปฏิบัติ เช่นไลน์ ๓.มีการประชุมทำ แผนระดับตำบล ๔.มีหนังสือ ประสานงานผ่าน ทางผู้บริหารอย่าง เป็นทางการ	ประสานงานทั้ง แบบFormal และ Informal	การทำ KM (คลังความรู้) เรื่องราวดีๆใน อำเภอ ๒.ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารหรือแอปฟรี เคชั่นการจัดการ/จัดเก็บข้อมูล ให้เป็น ระบบและมอบหมายหน่วยงานให้มีความ ชัดเจนมากขึ้น

ภาพการประชุมคปสอ.



ภาพการประชุมทีมตรวจสอบภายใน



ภาพกิจกรรมการให้ความรู้แก่อสม.



ภาพการเข้ารับใบประกาศการรับรองเกษตรกรปลอดสารเคมีจากเวทีระดับจังหวัดและตรวจสอบสารเคมี



ความต้องการของคนในชุมชนปี ๒๕๖๑-๒๕๖๓

ความต้องการคนในชุมชน	กิจกรรม	ผลลัพธ์	การพัฒนาต่อเนื่อง
<p>ด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพในกลุ่มเสี่ยงเบาหวานความดัน</p> <p>- ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เน้นเรื่อง อาหาร ออกกำลังกาย</p>	<p>คัดกรองในกลุ่มอายุ 35 ปีขึ้นไปคัดแยกกลุ่มเสี่ยงเข้าสู่ค่ายการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เบาหวานและความดันโดยมีกิจกรรม Home BP ยืนยันว่าเป็นกลุ่มเสี่ยงจริง นอกจากนี้ยังมีการอบรมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้ประกอบอาหารในครัวเรือนกลุ่มเสี่ยง เพื่อสร้างความเข้าใจในการประกอบอาหารและมีการติดตาม 2-3 เดือน</p>	<p>จากการจัดกิจกรรมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในกลุ่มเสี่ยงเบาหวาน ความดัน ในปี 2559-2563 พบว่าผู้ป่วยรายใหม่มีแนวโน้มลดลง (ร้อยละ 4.23, 4.39, 2.31, 2.09, 1.50 ตามลำดับ)</p> <p>- สำหรับในตำบลมีกลุ่มสร้างเสริมสุขภาพดังนี้ ต.สามง่ามมีรางวัลยอดเยี่ยมเพื่อสุขภาพของตำบลสามง่ามกลุ่มออกกำลังกาย รพ.สต.วังลูกช้าง ชมรมจักรยานของต.เนินปอ ชมรมเกษตรพอเพียงของต.รังนกมีการจัดอาหารในวันคลินิกโรคเรื้อรังผู้ป่วยและญาติ</p>	<p>ประชาชนบางกลุ่มเป็นผู้สูงอายุพักพิงทำให้การเข้าทำกิจกรรมค่อนข้างลำบากปัจจุบันจะมีการเพิ่มความสามารถใน CM และ CG และทีมสหวิชาชีพในการเฝ้าระวังเข้าสู่ระบบ LTC</p> <p>การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจะได้ผลดีในช่วงเช้า โครงการได้มีความพยายามในการจัดกิจกรรมเพิ่มความรอบรู้ (HL)</p>
<p>ด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพในกลุ่มวัยเรียนอ้วนเตี้ย ครูผู้สอนต้องการให้ความรู้เรื่องภาวะโภชนาการ การจัดกิจกรรมออกกำลังกาย มีการประกวด</p>	<p>ทุกครั้งที่มีการคัดกรองได้มีการคืนข้อมูล เพิ่มความรู้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนักเรียนเกี่ยวกับอาหาร นำกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เด็กมีพัฒนาการเพิ่มความเข้มแข็งของมวลกระดูก กระตุ้นการเจริญเติบโต "ChoPA&ChiPA"</p> <p>* กิจกรรมใจใจ FUN for FIT และเก้าอี้ขี้พุง เน้นให้เด็กออกกำลังกาย</p>	<p>สามารถดำเนินการเด็กนักเรียนชั้น ป.1-ป.6 จำนวน 249 คน โดยได้รับการคัดกรองภาวะโภชนาการ เพิ่มความรู้ในการเลือกรับประทานอาหาร</p>	<p>ในช่วงปี 2563 การดำเนินการจะพบว่าเด็กมีความชอบในกิจกรรมแต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ต่อเนื่องเนื่องจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งในปี 2564 จึงได้นำกิจกรรมมาดำเนินการต่อและเพิ่มการติดตามผ่านทางเวทีครูผู้รับผิดชอบงาน</p>

ความต้องการคนในชุมชน	กิจกรรม	ผลลัพธ์	การพัฒนาต่อเนื่อง
	ตอนเช้า วันละ 15 นาที ช่วงพักกลางวัน 15 นาที และหลังเลิกเรียน 30 นาที		
- ในกลุ่มเด็กวัยรุ่นมีความต้องการให้มีการสนับสนุนให้มีกลุ่มการเล่นกีฬา การจัดแข่งขันกีฬาด้านยาเสพติด	ประสานกับทางอปท.เช่น เทศบาลและอบต.สะท้อนความต้องการของวัยรุ่นผ่านเวทีการประชุม จัดกิจกรรมระดมความคิดเห็นเป็นพี่เลี้ยง/วิทยากรให้กับแกนนำหมู่บ้าน วัยรุ่นเกี่ยวกับการคัดกรองบุหรี่ การให้คำปรึกษาอย่างง่าย	หมู่ 5 มีกิจกรรมการเล่นกีฬาในช่วงเย็นโดยได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์การกีฬา แบตมินตัน ลูกวอลเลย์ ชูตป้องกันยาเสพติด เด็กแกนนำสามารถคัดกรองบุหรี่ได้ ผู้ใหญ่บ้านหมู่4ร่วมกับวัยรุ่นประชาชนได้จัดกิจกรรมการพายเรือหางยาวในหมู่บ้านโดยมีความตั้งใจในการสร้างเป็นกลุ่ม/ชมรมเพื่อกระตุ้นให้เด็กมาร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	สนับสนุนให้ทางแกนนำเสนอโครงการผ่านกองทุนหลักประกันสุขภาพโดยมีจนท.เป็นพี่เลี้ยง -ควรจะมีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างตำบลในเขตอำเภอสามง่ามเพื่อให้วัยรุ่นได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ได้รูปแบบการจัดกิจกรรมของแต่ละพื้นที่ เช่นพื้นที่ตำบลหนองโสนมีการดำเนินงานควบคุมการบริโภคยาสูบเพื่อลดการสูบบุหรี่ใหม่ได้ผล ตำบลเนินปอมีการจัดการตำบลคุณภาพชีวิตโดยดึงการมีส่วนร่วมในกลุ่มวัยรุ่นมาเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆได้ อย่างไรโดยจะมีเวทีการขับเคลื่อนผ่านเวทีพชอ.
- ความต้องการในวัยทำงานต้องการให้มีการสร้างกระแสนรณรงค์ให้คนในชุมชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องอาหาร การออกกำลังกาย การหลีกเลี่ยงเหล้า บุหรี่- มีสถานออกกำลังกายสวนสุขภาพเพิ่มมากขึ้น - รณรงค์การปลูกผักสวนครัว	- ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ 3อ3ส.ในอสม. 1,218 คน (ทุกคนในเขตอำเภอสามง่าม) - จัดทำป้ายรณรงค์ทุกหมู่บ้านในพื้นที่ต.หนองโสน ประชุมผู้สูงอายุ การ	- หมู่1, 2,9 ต.รังนกมีการปลูกผักสวนครัวและสามารถนำมาเป็นเศรษฐกิจชุมชนได้ -หมู่ 3,13,14ต.สามง่ามได้รับการพัฒนาให้เป็นหมู่บ้านต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง และใช้พื้นที่ลานวัดบ้านไร่	

ความต้องการคนในชุมชน	กิจกรรม	ผลลัพธ์	การพัฒนาต่อเนื่อง
ทุกบ้าน มีชมรมปลูกผักปลอดสาร	สนับสนุนให้มีตลาดผักปลอดสาร	จำหน่ายผลิตภัณฑ์ ผักสวนครัวของชุมชนในช่วงเช้าวันเสาร์ หรือวันอาทิตย์ -ตำบลหนองโสน รั้งนกมีบุคคลต้นแบบเศรษฐกิจปลอดสารและมีกลุ่มในการจัดการเกษตรปลอดสารเพื่อให้เกิดการหมุนเวียนนำไปสู่ตลาดนัดต่างๆในเขตจ.พิจิตร	
วัยสูงอายุมีความต้องการให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น ตัดบ้านติดเตียงมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เตียงลม ชุดทำแผล แพมเพิร์ส และผู้ดูแลมาดูแล มีรถรับส่งเมื่อมีเหตุที่ต้องไปรับบริการที่รพ. เช่นต้องไปเจาะเลือด ต้องไปล้างแผล สายปัสสาวะอุดตันเป็นต้น ผู้สูงอายุมีตลาดในการขายผักสวนครัว หรือผลิตภัณฑ์เล็กๆน้อยๆที่สามารถทำได้ด้วยตนเองหรือครอบครัว	สนับสนุนให้ชมรมผู้สูงอายุมีความเข้มแข็งในกลุ่มติดสังคม เช่น การจัดการเรียนการสอนให้ผู้สูงอายุมารวมตัวกันเพื่อทำกิจกรรมและกระตุ้นการเรียนรู้ผ่านรร.ผู้สูงอายุ มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชมรมผู้สูงอายุโดยมีการประชุมอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้ตัวแทนชมรมเข้าร่วมกิจกรรมการสัญจรผู้สูงอายุร่วมกับอำเภออื่นๆ วางระบบการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวตั้งแต่ปี 2562 จนถึงปัจจุบันเพื่อสนับสนุนการจัดบริการให้กับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุนำผักมาขายในตลาดนัดสีเขียวในโรงพยาบาล	ในเขตความรับผิดชอบของรพ.พบว่า ชมรมผู้สูงอายุได้ดำเนินกิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุจำนวน 5 รุ่นๆละ 30 คนรวมเป็น 150 คน และมีพึงพอใจกับกิจกรรมเนื่องจากสนุกสนาน ได้ออกมาพบปะพูดคุย ไม่เหงา สามารถให้ความร่วมมือในการร่วมเป็นแกนนำ เช่นทีมเยี่ยมผู้สูงอายุติดบ้าน ติดเตียง จำนวนผู้สูงอายุ ติดบ้านติดเตียงที่ได้เข้าระบบการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว (LTC) ในเขตเทศบาลตำบลสามง่าม จำนวน 25 คน ในปี 2563 พบว่ามีอาการ ADL ดีขึ้น จำนวน 19 คน และสามารถดำเนินการต่อเนื่องเพื่อเข้าระบบการดูแลในปี 2564	พัฒนาความเข้มแข็งชมรมผู้สูงอายุผ่านกลไกเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุมเวทีสัญจร พลังบวร มีระบบการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวครอบคลุมทุกตำบล

ความต้องการคนในชุมชน	กิจกรรม	ผลลัพธ์	การพัฒนาต่อเนื่อง
		<p>ได้กำหนดเป็นรายประเด็นในการขับเคลื่อนพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>ทางหน่วยงานเทศบาลได้มีการวางระบบในการยื่นแบบฟอร์มการขอรับการใช้พาหนะรับส่งกรณีที่มีญาติมีข้อจำเป็นที่ต้องนำส่งผู้สูงอายุมายังสถานบริการ</p> <p>มีการประสานงานผ่านทางผู้รับผิดชอบ COC/CM ในการออกเยี่ยมที่มีความจำเป็นเป็นรายกรณี</p>	

ภาพการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกลุ่มเสี่ยงเบาหวาน-ความดัน



ภาพกิจกรรมการปรับพฤติกรรมนักเรียน



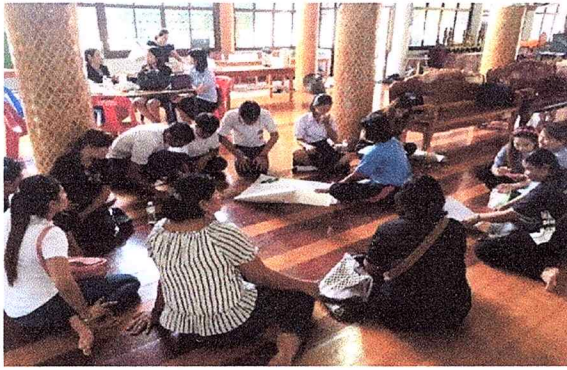
ภาพกิจกรรมวัยรุ่นได้ระดมความคิดเห็นแก้ไขปัญหายาเสพติด



ภาพกิจกรรมการเข้าร่วมทำแผนสุขภาพตำบล เพื่อรับรู้ความต้องการคนในชุมชนอำเภอสามง่าม



การทำแผนสุขภาพเพื่อค้นหาความต้องการของกลุ่มวัยรุ่นอำเภอสามง่าม



ภาพกิจกรรมการปลูกผักสวนครัวของกลุ่มเกษตรกรปลอดสาร/ตลาดนัดสีเขียว



ภาพกิจกรรมการเยี่ยมผู้สูงอายุติดบ้านติดเตียง



ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

ความเป็นมา

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ในปี 2563 ซึ่งมีทั้งหมด 139 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม 104 คน ร้อยละ 74.82 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุดและน้อยที่สุด 5 อันดับแรก ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด

1. การมาทำงานสาย กลับบ้านก่อนเวลาเป็นเรื่องปกติที่ใครๆ ก็ทำกัน ร้อยละ 84.62
2. เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้น เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ร้อยละ 78.65
3. เราจำเป็นต้องพัฒนางานที่มีคุณภาพเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ร้อยละ 77.31
4. หากมีใครพูดถึงองค์กรของท่านในทางที่เสียหาย ท่านจะรู้สึกไม่สบายใจ ร้อยละ 76.35
5. หากมีผู้เข้าใจองค์กรของท่านผิด ท่านจะอธิบายสิ่งที่ถูกต้องให้เขาเข้าใจ ร้อยละ 75.77

ความพึงพอใจน้อยที่สุด

1. แม้ว่าท่านจะมีโอกาสเปลี่ยนงานไปอยู่องค์กรอื่น และได้รายได้ที่สูงกว่า แต่ท่านก็สนใจที่จะยังคงทำงานอยู่ที่องค์กรนี้ต่อไป ร้อยละ 57.50
2. ท่านรู้สึกว่าท่านได้รับมอบหมายงานมากเกินไป ร้อยละ 60.77
3. ท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนงานทันทีหากมีโอกาส ร้อยละ 60.96
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสรรอัตราค่าจ้างในการทำงานของหน่วยงาน ร้อยละ 61.15
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการในการทำงานและนอกเหนือจากการทำงานของหน่วยงาน ร้อยละ 61.73

ผลการวิเคราะห์

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่มีความผูกพันต่อองค์กร มีความทุ่มเทต่อการทำงาน พร้อมทั้งจะพัฒนาเพื่อผู้รับบริการ รวมถึงมีความรู้สึกพอใจที่ได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ แต่ส่วนใหญ่ก็ยังรู้สึกว่ามีการงานที่รับผิดชอบมีมากเนื่องจากอัตราค่าจ้างมีน้อย

กิจกรรมที่ดำเนินการแล้ว

1. มีการเพิ่มอัตราค่าจ้างในงานที่มีภาระงานสูง (ไปเอาข้อมูลจ้างเหมาบริการในช่วง 2 ปีมาใส่) เนื่องจากในช่วงเวลาดังกล่าวกระทรวงฯ ไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าจ้าง

2. รับรองภารกิจให้เจ้าหน้าที่ทุกกลุ่มได้รับค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้กับหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 11) ตั้งแต่ เดือน มกราคม 2562 ถึงปัจจุบัน
3. ปรับค่าจ้างของกลุ่มจ้างเหมาบริการด้วยการเพิ่มอัตราเงินเดือนค่าจ้างแรกบรรจุเป็นอัตราค่าจ้างขั้นต่ำและเพิ่มค่าตอบแทนให้เท่ากับค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้กับหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2544 (ฉบับที่ 11) ตามกลุ่มวิชาชีพ
4. ค่าตอบแทนนอกเวลาและค่าเวรผลัดบ่ายดึกของวิชาชีพพยาบาล หน่วยงานได้รับตามเกณฑ์ของจังหวัดพิจิตรที่สูงกว่าระเบียบฯ โดยใช้คณะกรรมการข้อ 9

แผนพัฒนา

1. เพิ่มค่าตอบแทนในกลุ่มจ้างเหมาบริการโดยใช้เกณฑ์เดียวกับกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวเริ่มในปีงบประมาณ 2564
2. วิเคราะห์ภาระงานของทุกกลุ่มงานฯ เพื่อวางแผนการจัดอัตราค่าจ้างที่เหมาะสม
3. ปรับระบบการมอบหมายงานในทีมต่างๆ ให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันตามหน้าที่หลักของแต่ละทีม
4. ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มความสามารถตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย
5. พัฒนาคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้และทักษะในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดให้สำหรับบุคลากรที่มีอายุงานคงเหลือตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป

|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

			11. ความพึงพอใจที่มีต่อมาตรการดำเนินงานของหน่วยงานที่มี	12. ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนของ	13. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน	1. ความพึงพอใจที่มีต่อนโยบายและเป้าหมายการบริการ	2. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสรรอัตราค่าจ้างในการทำงาน	3. ความพึงพอใจที่มีต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย	
9. ความพึงพอใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่ง	10. ความพึงพอใจที่ท่านได้ทำงานอย่างเต็มความรู้	11. ความพึงพอใจที่ท่านมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของบุคลากร	12. ความพึงพอใจที่มีต่อผู้บังคับบัญชาให้มีความก้าวหน้าในงาน	13. ความพึงพอใจที่ท่านได้ทำงานในหน่วยงานนี้	1. ความพึงพอใจที่มีต่อนโยบายและเป้าหมายการบริการ	2. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสรรอัตราค่าจ้างในการทำงาน	3. ความพึงพอใจที่มีต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย		
ในตำแหน่ง	ในตำแหน่งจริง	ความสามารถ	บุคลากร	ในงาน	แห่งนี	ของ	ของหน่วยงาน	มอบหมาย	
1. น้อยที่สุด	4	4	5	5	3	3	4	4	3
2. น้อย	1	2	6	12	9	18	4	6	16
3. ปานกลาง	36	108	40	120	39	117	50	150	50
4. มาก	52	208	47	188	45	180	39	156	33
5. มากที่สุด	11	55	6	30	8	40	2	10	2
	104	377	104	355	104	358	104	335	104

520	377	520	393	520	355	520	358	520	387	520	335	520	318	520	327
60.58	72.50	73.08	75.58	50.96	68.27	50.96	68.85	68.27	74.42	39.42	64.42	25.96	61.15	33.65	62.88

6760 4597 68.00

[illegible]

ปฏิบัติงาน ในตำแหน่ง	12. ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาแก้ไขปัญห และการยุติความขัดแย้งในหน่วยงาน	13. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้คำปรึกษาการช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจาก	14. ความพึงพอใจที่มีต่อการตรวจติดตามการปฏิบัติงานจาก	15. ความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรของหน่วยงาน	16. ความพึงพอใจที่มีต่อการพิจารณาความดีความชอบบุคลากรของหน่วยงาน	4.1.1 ความสำนึกขององค์กรส่วนหนึ่งมีผลมาจากการทำงาน	4.1.2 หากท่านลาออกจะไม่รับผิดชอบต่อสิ่งที่ท่านทำ	4.1.3 หากมีใครพูดถึงองค์การของท่านในทางที่เสียหาย ท่านจะรู้สึกไม่สบายใจ	4.1.4 ท่านมีความสุขและสนุกกับงานที่ทำ								
1. น้อยที่สุด	4	4	4	4	8	4	3	3	4	4	6						
2. น้อย	8	16	5	10	2	4	9	18	6	12	6	12	16	32	0	0	10
3. ปานกลาง	56	168	47	141	53	159	49	147	54	162	42	126	59	177	21	63	44
4. มาก	32	128	40	160	40	160	34	136	37	148	47	188	17	68	65	260	39
5. มากที่สุด	4	20	8	40	5	25	4	20	3	15	6	30	9	45	14	70	5
	104	336	104	355	104	352	104	329	104	341	104	359	104	325	104	397	104

ปฏิบัติงาน ในด้านหนึ่ง	4.1.5 หากมี ผู้เข้าใจ องค์การ ของท่านคิด ท่านจะ อธิบายสิ่งที่ ถูกต้องให้ เขาเข้าใจ	4.2.1 ท่านมี ความ คิดเห็น สอดคล้อง กับนโยบาย ขององค์การ	4.2.2 เป้าหมาย ของการ ปฏิบัติงาน ใน องค์การ สอดคล้อง กับ แนวคิด ของท่าน	4.2.3 ท่านคิด ว่าการ บริหารงาน องค์การเป็น การ บริหารงานที่ เหมาะสมแล้ว ใน สถานการณ์ ปัจจุบัน	4.2.4 วัสดุ ธรรม ของ องค์การ เป็นสิ่ง ที่เป็นที่ ท่านเห็น ด้วยและ ยอมรับ	4.2.5 นโยบาย และเป้าหมาย ต่างๆ ของ องค์การเป็น สิ่งที่ต่อเนื่อง	4.3.1 ท่าน เต็มใจที่จะ ทำงาน ล่วงเวลา ให้กับ องค์การ แม้ว่าจะ ได้รับ ผลตอบแทน ที่ต่ำกว่า	4.3.2 เมื่อ ได้รับ มอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเท ให้กับงานนั้น เพื่อให้งาน บรรลุผลสำเร็จ										
	1. น้อยที่สุด	6	4	4	4	6	6	3	1	3	3							
	2. น้อย	20	0	0	0	4	3	6	9	18	7	14	0	0				
	3. ปานกลาง	132	25	75	47	141	52	156	58	174	59	177	50	150	40	120	19	57
	4. มาก	156	60	240	51	204	43	172	38	152	38	152	31	124	44	176	61	244
	5. มากที่สุด	25	15	75	2	10	2	10	0	0	1	5	13	65	10	50	21	105
	339	104	394	104	359	104	348	104	336	104	343	104	358	104	363	104	409	

339	520	394	520	359	520	348	520	336	520	343	520	358	520	363	520	409
65.19	72.12	75.77	50.96	69.04	43.27	66.92	36.54	64.62	37.50	65.96	42.31	68.85	51.92	69.81	78.85	78.65

13
31
50
9
1

เมื่อ

สมศ.																	
								ท่านได้ทราบว่าการดำเนินงานขององค์กรประสบกับปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆ ท่านก็ไม่ได้ให้กำลังใจต่อเหตุการณ์ดังกล่าวแต่อย่างใด		4.4.3 ท่านคิดว่าในการทำงานนั้นพนักงานควรคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญก่อนถึงประโยชน์ส่วนตัว							
4.3.3 ท่านพร้อมเสมอที่จะอุทิศแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร	4.3.4 เมื่อพบอุปสรรคในการทำงานท่านก็จะยกเลิกการทำงานนั้นๆ	4.3.5 งานที่ต้องเป็นเรื่องธรรมดาที่ทุกๆ คนต้องมึกัน	4.3.6 การมาทำงานสาย กลับบ้านก่อนเวลาเป็นเรื่อปกติที่ใครๆ ก็ทำกัน	4.3.7 ท่านรู้สึกว่าการทำานได้รับมอบหมายงานมากเกินไป	4.4.1 ในสถานการณ์ปัจจุบันท่านมีความรู้สึกห้วงโหยต่อความอยู่รอดและอนาคตขององค์กร												
	1. น้อยที่สุด	3	3	1	1	2	2	0	0	5	5	4	4	1	1	2	2
	2. น้อย	2	4	3	6	16	32	4	8	10	20	2	4	14	28	3	6
	3. ปานกลาง	39	117	36	108	43	129	17	51	69	207	39	117	39	117	37	111
	4. มาก	45	180	47	188	30	120	34	136	16	64	52	208	30	120	49	196
5. มากที่สุด	15	75	17	85	13	65	49	245	4	20	7	35	20	100	13	65	
	104	379	104	388	104	348	104	440	104	316	104	368	104	366	104	386	104

520	379	520	388	520	348	520	440	520	316	520	368	520	366	520	380
57.69	72.88	61.54	74.62	41.35	66.92	79.81	84.62	19.23	60.77	56.73	70.77	48.08	70.38	59.62	73.08

17	13	49	4	20
47	30	34	16	30
	43	17	69	39
3	16	4	10	14
1	2	0	5	1

Section 1 of 6

แบบสำรวจความพึงพอใจคุณภาพชีวิต

โรงพยาบาลสนาม

After section 1 Go to section 2 (ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม)

Section 2 of 6

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

Description (optional)

เพศ *

☐ ชาย

☐ หญิง

อายุ *

Short answer text

แบบสำรวจความพึงพอใจคุณภาพชีวิต

* Required

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ *

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

อายุ *

Your answer

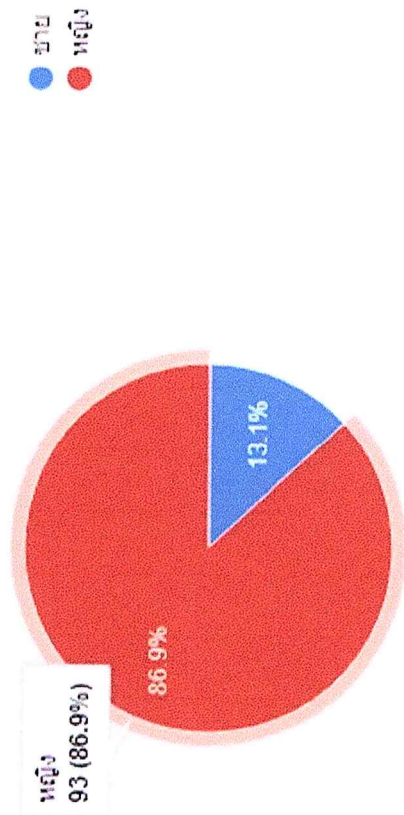
หน่วยงาน *

- ☐ หันตกรรม
- ☐ เภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค
- ☐ บริหารทั่วไป
- ☐ ปฐมภูมิและองค์รวม
- ☐ ประกันยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
- ☐ เทคนิคการแพทย์และ x-ray
- ☐ อุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช
- ☐ ผู้ป่วยนอก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

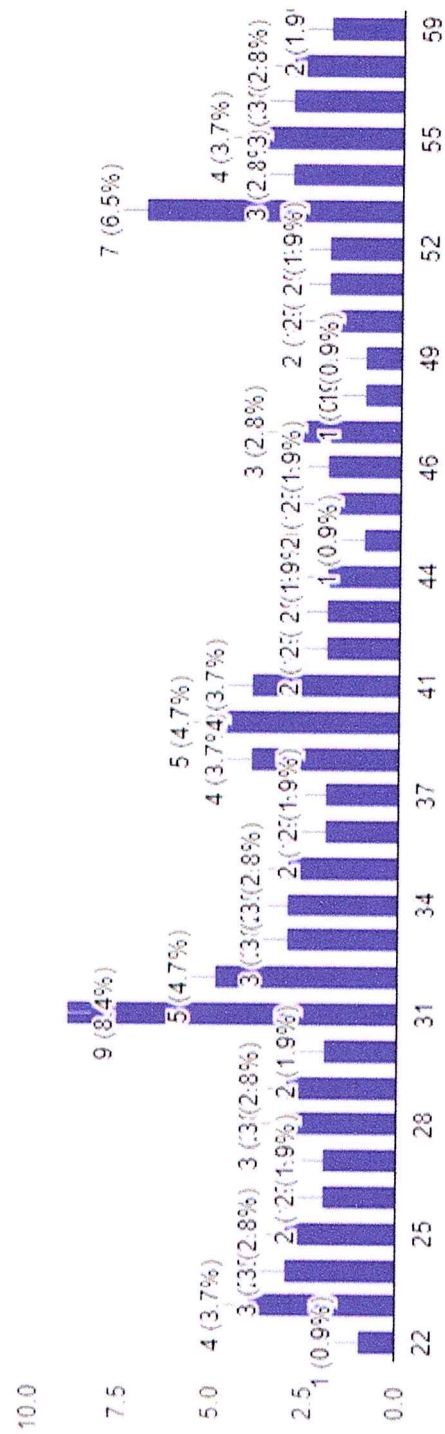
เพศ

107 responses



อายุ

107 responses





โรงพยาบาลสามง่าม

“บริการดี มีมาตรฐาน โรงพยาบาลน่าอยู่”



ทีมสิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย (ENV)



เป้าหมาย



1. มีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเอื้อต่อความปลอดภัยและความผาสุกของผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ ผู้มาเยือน และมั่นใจว่าจะปลอดภัยจากอัคคีภัย วัสดุและของเสียอันตรายหรือภาวะฉุกเฉินอื่นๆ



1. มีเครื่องมือที่จำเป็น พร้อมใช้งาน และมีระบบสาธารณูปโภคที่จำเป็นพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา



1. โรงพยาบาลเป็นสถานที่ปลอดภัย เอื้อต่อสุขภาพและการสร้างเสริมสุขภาพและพิทักษ์สิ่งแวดล้อม

ความปลอดภัยและสวัสดิภาพ

มีหน่วยรักษา
ความปลอดภัย
24 ชม.



ประเมินวิเคราะห์
กระบวนการ
ปลอดภัย

ระบบกล้องวงจร
ปิด ภายใน-นอก
อาคาร



Master Plan

ผลการพัฒนา

- ❖ กล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมพื้นที่ให้มากขึ้น
- ❖ จัดระเบียบทางเดินจราจรอาคารOPDใหม่
- ❖ เพิ่มความปลอดภัยแก่จุดอับจราจร
 - ❖ ติดป้ายจราจร
 - ❖ ติดกระจกโค้งจราจร



กองวิศวกรรมการแพทย์
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

รายงาน

การตรวจวิศวกรรมความปลอดภัย
โรงพยาบาลสามง่าม

อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

โดย

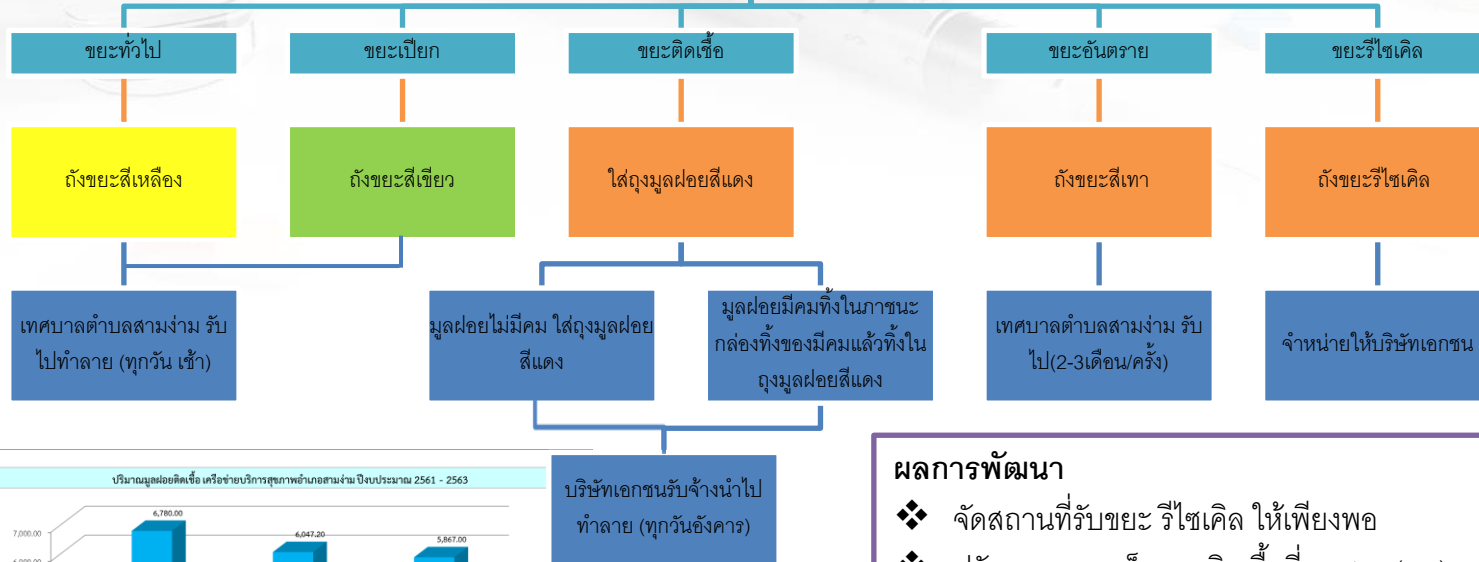
ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๓

การตรวจระหว่างวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓



วัสดุและขยะของเสียอันตราย

การบริหารวัสดุและขยะของเสียอันตราย



ปริมาณมูลฝอยติดเชื้อ เครื่องมือบริการสุขภาพอำเภอสามง่าม ปีงบประมาณ 2561 - 2563



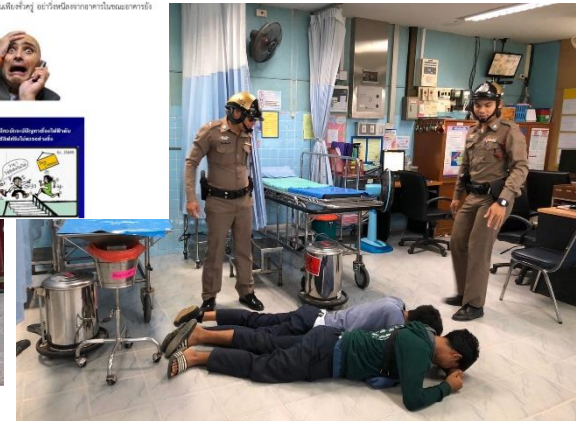
ผลการพัฒนา

- ❖ จัดสถานที่รับขยะ รีไซเคิล ให้เพียงพอ
- ❖ ปรับระบบการเก็บขยะติดเชื้อที่รพ.สต. (พุด)
- ❖ ประสานให้หน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจในการจัดการสารเคมีและจัดทำคู่มือสารเคมีที่มีใช้ในหน่วยงาน (การเก็บรักษา , การใช้ , การป้องกันอันตราย , การปฐมพยาบาลเบื้องต้น , การกำจัดสารเคมี

การจัดการกับภาวะฉุกเฉิน

ภาวะฉุกเฉินที่มีโอกาสประสบ

- ❖ อุบัติภัย/อุบัติเหตุหมู่ มีการซ้อมแผนปีละ 1 ครั้ง
- ❖ การเกิดอัคคีภัย มีการจัดทำแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย
- ❖ เหตุรุนแรงในท้องฉุกเฉิน มีการวางแผนเพื่อป้องกันและซ้อมรับมือ
- ❖ เหตุการณ์อื่นๆ



ความปลอดภัยจากอัคคีภัย

ก่อนเกิดเหตุ

- จัดทำผังโครงสร้างองค์กร
- สำรวจตรวจสอบระบบหนีไฟ
- กำหนดจุดรวมพล
- จัดหาและติดตั้งถังดับเพลิง
- จัดทำแผนผังเส้นทางหนีไฟ

ขณะเกิดเหตุ

- แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดอัคคีภัย

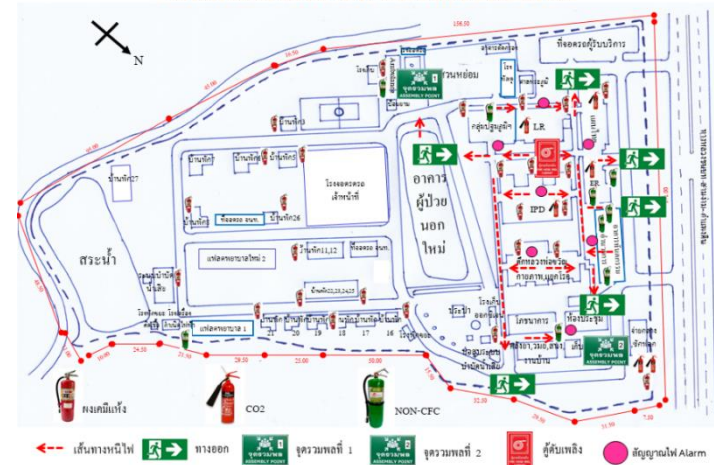
หลังเกิดเหตุ

- แผนบรรเทาทุกข์

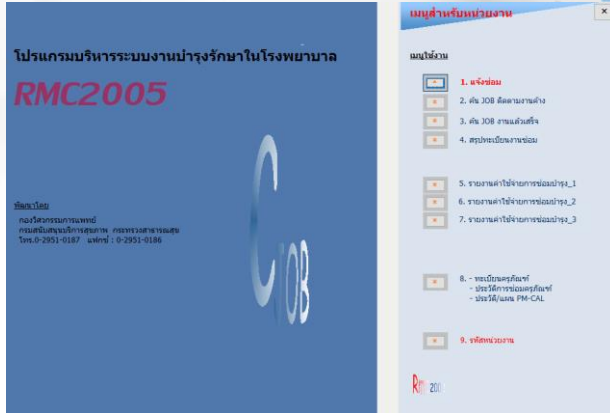
ผลการพัฒนา

- ❖ จัดทำแผนผังทางหนีไฟและระบบป้องกันอัคคีภัย
- ❖ ทบทวนคู่มือและสื่อสารแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดอัคคีภัยเป็นประจำ

แผนผังแสดงเส้นทางหนีไฟโรงพยาบาลสามง่าม



เครื่องมือ



ผลการพัฒนา

- ❖ ทำบัญชีเครื่องมือแพทย์ จัดเก็บข้อมูล ประวัติการซ่อมบำรุง
- ❖ อบรมการใช้งาน การตรวจสอบ การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น การบำรุงรักษา
- ❖ มีระบบการสำรอง ทดแทนเครื่องมือนำข้อมูลมาใช้ในการจัดการเครื่องมือ
- ❖ สอบเทียบเครื่องมือประจำปี



Health Service Support Center Region 3
Department of Health Service Support

Page 1 of 1

Cert. No. : CA-03-63-11262-10109

Certificate of Calibration

Detail : DEFIBRILLATOR ID No. : DEF-A&E-003
Manufacturer : SCHILLER Model : TOUCH7 Serial No. :
Department : โรงพยาบาลสามง่าม
อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร Section : A&E
Room Ambient : Temperature : 23 °C (15-25 °C) Humidity : 50 %RH (20-85 %RH)
Cal Date : 10/3/2563 **Approved Date** 7/4/2563

Measurement Method : ปฏิบัติตามวิธีสอบเทียบเครื่อง Defibrillator รหัส W1-CAL-DEF-01 โดยใช้เครื่องมือวัดที่ได้รับการสอบเทียบ
จากหน่วยงานที่ได้มาตรฐาน และสอบเทียบภายใต้สภาวะแวดล้อมตามที่กำหนด



ระบบสาธารณสุขปโภค



ระบบไฟฟ้า มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองฉุกเฉิน ขนาด 300 KV ทำงานอัตโนมัติภายใน 20 วินาทีที่สามารถผลิตไฟฟ้าต่อเนื่องได้นาน 24 ชั่วโมง



ระบบประปา มีระบบประปาภูมิภาคสำรอง(1) รถบรรทุกน้ำเทศบาลตำบลสามง่าม(2) ตรวจคุณภาพน้ำประปา 6 เดือน/ครั้ง(จุดโรงครัว/ห้องคลอด)



ระบบแก๊สทางการแพทย์ มี LIQUID OXYGEN บรรจุแก๊สได้.....ลิตร มีระบบถังสำรอง



การสร้างเสริมสุขภาพ

ผลการพัฒนา

- ❖ ส่งเสริมการเข้าถึง การบริโภคอาหารสุขภาพ(ตลาด Green Market)
- ❖ จัดสถานที่เพื่อการเรียนรู้
- ❖ จัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพที่ดี



ตลาดนัดสีเขียว
โรงพยาบาลสามง่าม บริเวณหน้าตึกผู้ป่วยนอก
ทุกวันอังคาร เริ่มอังคารที่ 26 มกราคม 2564

***ผัก/ผลไม้ ปลอดภัยจาก
เกษตรกรในชุมชน***

ข้าวปลอดภัย***

***เมนูอาหาร/น้ำผลไม้
เพื่อสุขภาพ***

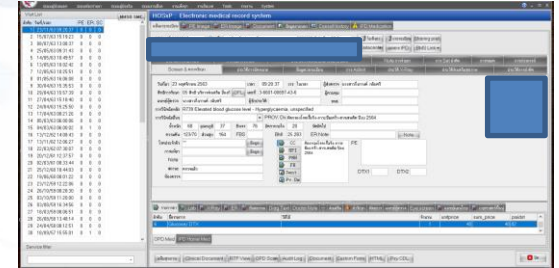
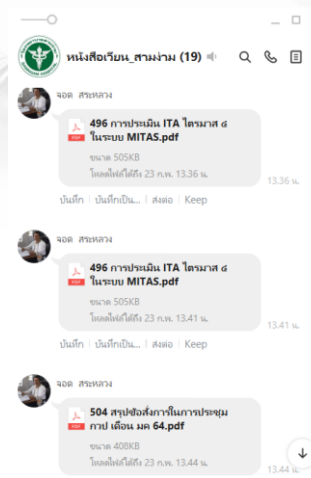
สนใจจำหน่าย
ผัก/ผลไม้/ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรปลอดภัย
ติดต่อ
กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม
โทร 086 - 2664070

Green Market

การพิทักษ์สิ่งแวดล้อม

ลดการผลิตขยะ

- ยกเลิกหนังสือเวียนต่างๆ
- งดใช้กล่องโฟม
- งดใช้ถุงยาพลาสติก
- ส่งเสริมการใช้ถุงผ้า
- OPD Paperless



มีระบบบำบัดน้ำเสียที่มีประสิทธิภาพ

- วัดก่อนเข้าระบบและออก 3 เดือน/ครั้ง



ปรับปรุงสถานที่สิ่งแวดล้อมรองรับสถานการณ์ COVID-19



ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ

ขอความร่วมมือผู้รับบริการ

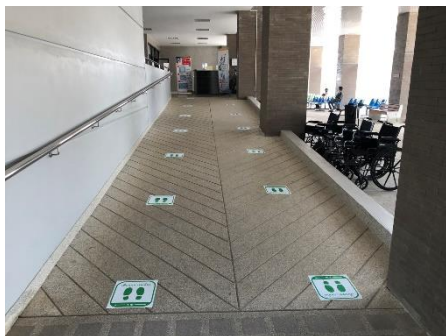
ตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม พ.ศ.2563

**งดเยี่ยม
ทุกกรณี**

(ญาติเฝ้าได้เพียง 1 คน)

เยี่ยมผู้ป่วยทางโทรศัพท์ วีดีโอคอลหรือวีซีเอ็น
แทนการเดินทางมาโรงพยาบาล
ด้วยความห่วงใย จากโรงพยาบาลสามง่าม

- มีเจ้าหน้าที่คัดกรอง 100% ด้วยการวัดอุณหภูมิและคัดกรอง
- กำหนดเส้นทางสัญจร, ประตูเข้าตัวอาคาร
- งดญาติเยี่ยม
- จุดเจลล้างมือ
- ห้องตรวจเชื้อ COVID-19
- คลินิก ARI





ขอบคุณ ครับ/ค่ะ

THE END



คู่มือปฏิบัติงาน
การรับรู้เรื่องราวร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลสามง่าม

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับรู้เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลสามง่าม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสามง่าม ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสามง่าม

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

โรงพยาบาลสามง่าม ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลสามง่าม เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสามง่าม ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลสามง่าม มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลสามง่าม ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนโรงพยาบาลสามง่าม

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๑๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานระดับจังหวัดและให้จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คาปรึกษาหารือปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๒ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมายขออนุมัติ/อนุญาต ,ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๓ ดำเนินการให้คาปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๔ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คาปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสามง่าม จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการการขอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสามง่าม

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๖-๖๙๑๒๓๙

๒. กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้าพัสดุเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาลสามง่าม จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการการขอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสามง่าม

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๕๖-๖๙๑-๒๓๙-๔๐

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่โรงพยาบาลสามง่าม เลขที่ ๑๐๔ หมู่ ๕ ตำบลสามง่าม อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ๖๖๑๔๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คาบปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวกับการร้องเรียน
คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไปผู้รับบริการประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านอำเภอ/หรือระดับจังหวัด

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อขอร้องเรียนโรงพยาบาลสามง่ามผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานข้อร้องเรียนแบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือเช่นข้อร้องเรียนทั่วไป ,การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

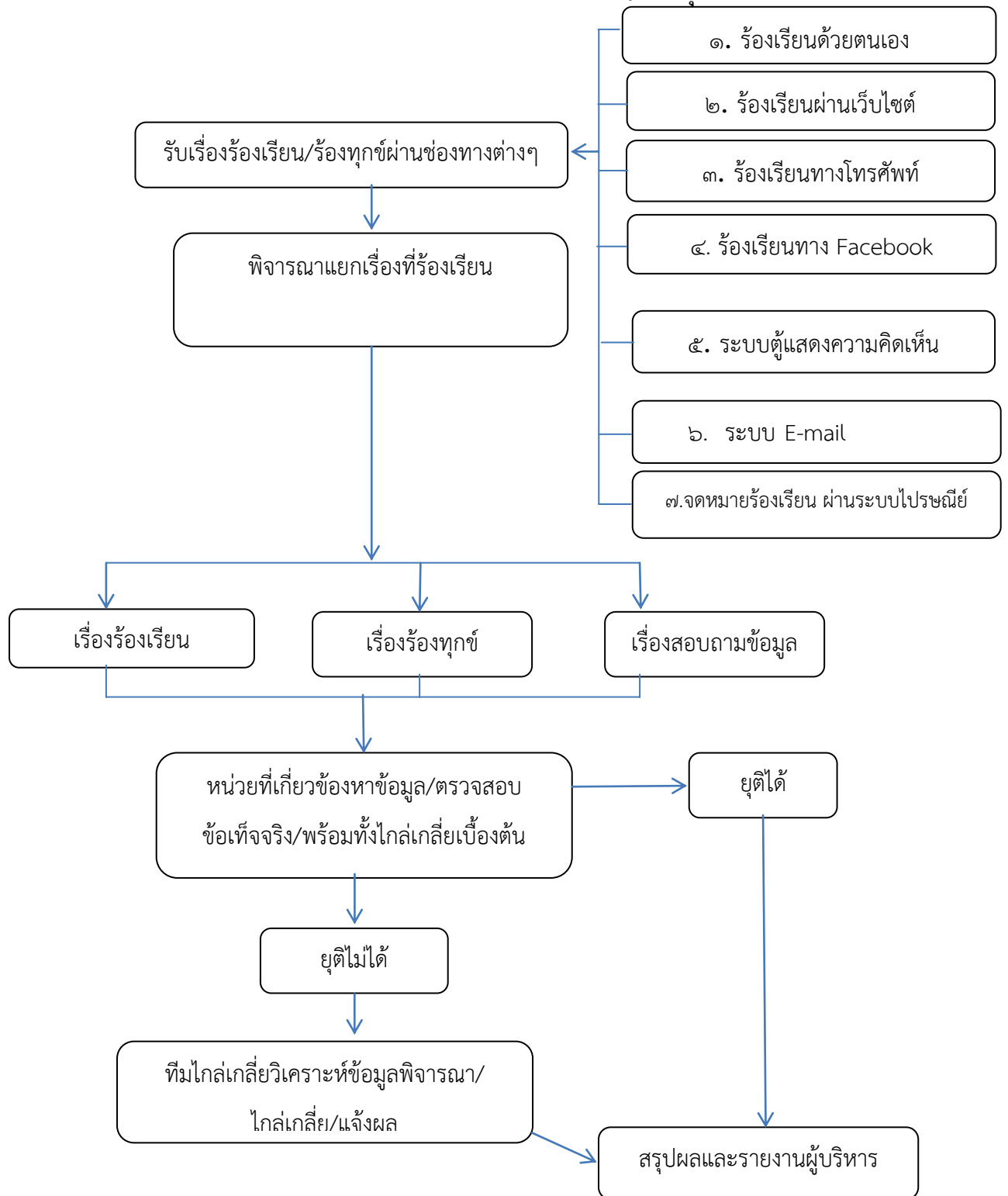
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. จดหมายร้องเรียนถึงโรงพยาบาลสามง่าม ผ่านระบบไปรษณีย์
๒. ระบบหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๖-๖๙๑-๒๓๙-๔๐ ต่อ ๑๑๕
๓. ระบบอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ <https://www.samngamhos.go.th>
๔. ระบบ E-mail : Samngamhospital@hotmail.com
๕. ระบบตู้แสดงความคิดเห็น
๖. ระบบยื่นด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๗. ระบบสื่อออนไลน์ <https://www.facebook.com/samngam.hos>

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลสามง่ามทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง โรงพยาบาลสามง่าม	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ระบบ E-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
ระบบตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	
จดหมายร้องเรียน ผ่าน ระบบไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑- ๒ วันทำการ	

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลสามง่าม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน ๑

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสามง่าม

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามง่าม

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลสามง่าม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....
ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง
อาญาหากจะพึงมีโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

๓) จำนวน.....ชุด

๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)
ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสามง่าม

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามง่าม

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลสามง่าม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่...../

ที่ โรงพยาบาลสามง่าม
๑๐๔ หมู่ ๕ ตำบลสามง่าม
อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสามง่าม โดยทาง
() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ
ลงวันที่ เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น
โรงพยาบาลสามง่าม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง
เลขรับที่ ลงวันที่
และโรงพยาบาลสามง่าม ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า
() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลสามง่าม และได้มอบหมายให้..... เป็นหน่วย
ตรวจสอบและดำเนินการ
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลสามง่าม และได้จัดส่งเรื่องให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงาน
ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงาน
ดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมายจึงขอให้ท่านดำเนินการตาม
ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

โรงพยาบาลสามง่าม

โทร/โทรสาร ๐๕๖ ๖๙๑๒๓๙

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่...../

ที่โรงพยาบาลสามง่าม

๑๐๔ หมู่ ๕ ตำบลสามง่าม

อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

วันที่

เดือน

พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลสามง่าม โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ

โรงพยาบาลสามง่าม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับ

ที่..... ลงวันที่

โรงพยาบาลสามง่าม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง

ลงวันที่เกี่ยวกับเรื่องนั้น

และโรงพยาบาลสามง่าม ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่โรงพยาบาลสามง่าม และได้มอบหมาย

ให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลสามง่าม และได้จัดส่งเรื่อง

ให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมายจึงขอให้ท่านดำเนินการตาม

ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

โรงพยาบาลสามง่าม

โทร/โทรสาร ๐๕๖ ๖๙๑๒๓๙



คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลสามง่าม



การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลสามง่าม

๑. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลสามง่าม เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของโรงพยาบาลสามง่าม การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลสามง่าม โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลสามง่าม <https://www.samngamhos.go.th>

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลสามง่ามได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสามง่าม

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัด โรงพยาบาลสามง่าม

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชนคุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตามพ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนเหมาจ่ายรายหัว ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน ฉบับที่ ๑๑ ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลสามง่าม	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤตินิมิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสดังเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุนายเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามง่าม หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสามง่าม

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดัง ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลสามง่าม ๒ ช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลสามง่าม โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลสามง่าม www.samngamhos.go.th

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามง่าม พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามง่าม พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามง่าม เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามง่าม (รายเดือน/รายปี) แล้วศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เก็บเรื่อง

๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลสามง่าม ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลสามง่าม โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์โรงพยาบาลสามง่าม www.samngamhos.go.th

(๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปรายความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามง่าม พิจารณาลงนาม

(๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามง่าม

(๙) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์



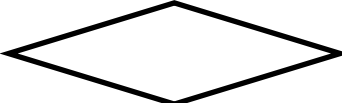
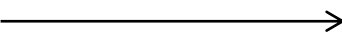
(๑๐) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามง่าม (รายเดือน/รายปี)

(๑๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) งานบริหาร รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสามง่าม	๓๐ นาที	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์
๔.	(๔) ผอ.ก.รพ.สามง่ามพิจารณาสั่งการ		ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์
๘.	(๘) เสนอ ผอ.ก.รพ.สามง่ามพิจารณา	๑ วัน	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์
๑๐	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอ ผอ.ก.รพ.สามง่าม (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๔. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน