



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มภารกิจฯ พรส. โทร.๑๐๙๘

ที่ ขก ๐๐๓๓.๒๐๒/ ๑๕๗

วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

และขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น (ผ่าน รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการ และสนับสนุนบริการสุขภาพ)

ตามที่ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยบริการภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุข โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ จึงได้กำหนดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลขึ้น

ในการนี้ กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ ขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ดังนี้

๑. ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๓๖ เรื่อง /

๒. ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (กำหนดให้รายงานผลการดำเนินงานฯ ณ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕) มีเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ จำนวน ๗ เรื่อง (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้) /

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติให้เผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ต่อไป

Leana

(นางสาวกนกวรรณ รักษาทันต)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

ขอเสนอ

(นางสาวพรรษา เรืองศิริปิยะกุล)

นายแพทย์ชำนาญการ

รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ

การพิจารณา: อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

WPH

(นางนภาพร สิงขรเชียว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

๐๗ ก.ย. ๒๕๖๕

สรุปข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน/ คำชมเชย โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น (ณ 1 เมษายน 2565 ถึง 31 สิงหาคม 2565)

พฤติกรรมบริการ	จำนวนเจ้าหน้าที่/ จุดบริการไม่เพียงพอ	ทักษะเจ้าหน้าที่	สาเหตุ				รวม (เรื่อง)	ไม่ได้รับการแก้ไข		ได้รับการแก้ไข		ชมเชย (เรื่อง)
			อุปกรณ์/เครื่องมือ	สถานที่ (ความสะอาด, คับแคบ, สิ่งอำนวยความสะดวก)	ขั้นตอนการให้บริการ (ระบบบริการ, การให้บริการล่าช้า, การจัดลำดับก่อน - หลัง)	ระบุไม่ได้		เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	
1	2	0	0	1	3	0	7	0	0	7	100	6

ข้อมูล ณ วันที่ 5 สิงหาคม 2565 Car No. 65040

หมายเหตุ: ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ที่โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ได้รับจากกล่องรับความคิดเห็นอยู่ในรูปแบบของบัตรสนเท่ห์ ซึ่งไม่ได้ระบุ ชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน จึงทำให้ไม่มีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน แต่ได้มีการจัดทำบันทึกข้อความรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบภายใน 15 วัน (นับจากวันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน) อย่างเป็นปัจจุบัน