



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มภารกิจฯ พรส. ต่อ ๑๐๙๘

ที่ ขก ๐๐๓๓.๒๐๒/ ๓๓

วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (รอบ ๖ เดือน) และขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น (ผ่าน รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการ และสนับสนุนบริการสุขภาพ)

ความเป็นมา

ตามที่ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เป็นหน่วยบริการภาครัฐซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุข โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ จึงได้กำหนดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาล

ข้อพิจารณา

ในการนี้ กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล (HRD) กลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ และสนับสนุนบริการสุขภาพ ขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ดังนี้

๑. ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๙ เรื่อง
๒. ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (กำหนดให้รายงานผลการดำเนินงานฯ ณ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) มีเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้)

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติให้เผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

(นางสาวกนกวรรณ รักษาแก่นตง)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

เพื่อโปรดทราบ

๒๕๖๖.

(นางสาวพรรษา เรืองศิริปิยะกุล)

นายแพทย์ชำนาญการ

รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ

การพิจารณา : () อนุมัติ

() ไม่อนุมัติ

(นางนภาพร ลิงขรเชียว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

27 มี.ค. 2566

สรุปข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน/ คำชมเชย โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

ปีงบประมาณ	สาเหตุ							รวม (เรื่อง)	ไม่ได้รับการแก้ไข		ได้รับการแก้ไข		ชมเชย (เรื่อง)
	พฤติกรรม บริการ	จำนวน เจ้าหน้าที่/ จุดบริการ ไม่เพียงพอ	ทักษะ เจ้าหน้าที่	อุปกรณ์/ เครื่องมือ	สถานที่ (ความสะอาด, คับแคบ , สิ่งอำนวยความสะดวก)	ขั้นตอนการให้บริการ (ระบบบริการ, การให้บริการล่าช้า, การจัดลำดับก่อน - หลัง)	ระบุไม่ได้		เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	
2558	10	0	0	2	8	19	2	41	23	56.1	18	43.9	0
2559	19	2	1	2	12	19	6	61	13	21	48	79	15
2560	12	0	3	2	5	23	1	46	1	2	45	98	21
2561	19	0	0	4	4	19	0	46	0	0	46	100	8
2562	14	0	0	1	13	23	0	51	0	0	51	100	15
2563	11	0	0	0	0	16	0	27	0	0	27	100	4
2564	12	3	0	0	7	14	0	36	0	0	36	100	18
2565	5	3	0	0	2	9	0	19	0	0	19	100	27
2566	8	0	1	0	1	9	0	19	0	0	19	100	11
รวม	110	8	5	11	52	151	9	346	37	10.69	309	89.3	119

ข้อมูล ณ วันที่ 25 มีนาคม 2566 Car No. 66030

หมายเหตุ: ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน ที่โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ได้รับจากกล่องรับความคิดเห็นในรูปแบบของบัตรสนเท่ห์ ซึ่งไม่ได้ระบุ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ให้
ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน จึงทำให้ไม่มีการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน แต่ได้มีการจัดทำบันทึกข้อความรายงานสรุปผลการ
ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบภายใน 15 วัน (นับจากวันที่หน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน) อย่างเป็นทางการในปัจจุบัน