



## บันทึกข้อความ

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

ที่ ขก ๐๐๓๓.๒๐๒/๒๒๙ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (รอบ ๑๒ 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

- ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการรวมทั้งสิ้น จำนวน ๑๙ เรื่อง
- ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (กำหนดให้รายงานผลการดำเนินงานฯ ณ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) มีเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการจำนวน ๑๒ เรื่อง (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้)

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติให้เผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

(นางสาวกนกวรรณ รักษาแก่นตง)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

เพื่อโปรดอนุมัติ

ร.ร.ร.

(นางสาวพรรษา เรืองศิริปิยะกุล)

นายแพทย์ชำนาญการ

รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ

การพิจารณา:  อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

(นางนภาพร สิงขรเชียว)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

สรุปข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน/ คำชมเชย โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น  
ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2566 ถึง 31 สิงหาคม 2566 (Car No. 66032 - 66051)

พฤติกรรมบริการ	จำนวนเจ้าหน้าที่/ จุดบริการ ไม่เพียงพอ	ทักษะเจ้าหน้าที่	อุปกรณ์/ เครื่องมือ	สถานที่ (ความสะอาด, คับแคบ, สิ่งอำนวยความสะดวก)	ขั้นตอนการให้บริการ (ระบบบริการ, การให้บริการล่าช้า, การจัดลำดับก่อน - หลัง)	ระบุไม่ได้	รวม (เรื่อง)	ไม่ได้รับการแก้ไข		ได้รับการแก้ไข		ชมเชย (เรื่อง)
								เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	
4	1	1	0	0	6	0	12	0	0	12	100	8

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