



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มภารกิจฯ พรศ. ต่อ ๑๐๘๘

ที่... ขก ๐๐๓๓.๒๐๒/๕๖ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 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 ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๓๖ เรื่อง

๒. ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (ตามแบบประเมิน MOPH ITA กำหนดให้ รายงานผลการดำเนินงานฯ ณ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) มีเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ จำนวน ๑๔ เรื่อง (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้)

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติให้เผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

(นางสาวกนกวรรณ รักษากำนตง)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

เพื่อไม่ตกทอด และพิจารณาอนุมัติเผยแพร่

การพิจารณา :  อนุมัติ  
 ไม่อนุมัติ

นางสาว...  
(นางสาวพรรษา เรืองศิริปิยะกุล)

นายแพทย์ชำนาญการ

(นายสุนทร อีร์พัฒนพงศ์)

รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

20 มี.ค. 2567

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	15	1	2	0	2	16	0	36	0	0	36	100	22
2567	4	0	0	0	1	9	0	14	0	0	5	100	20
<b>รวม</b>	<b>121</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>54</b>	<b>167</b>	<b>9</b>	<b>377</b>	<b>37</b>	<b>9.81</b>	<b>331</b>	<b>87.79</b>	<b>150</b>

ข้อมูล ณ วันที่ 20 มีนาคม 2567 Car No. 67034

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