



บันทึกข้อความ



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

ที่ ขก ๐๐๓๓.๒๐๒/๒๕๑ วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๗

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

๑. ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๓๖ เรื่อง

๒. ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (ตามแบบประเมิน MOPH ITA กำหนดให้ รายงานผลการดำเนินงานฯ ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) มีเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ จำนวน ๑๕ เรื่อง (รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายบันทึกข้อความฉบับนี้)

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติให้เผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

เลขา.

(นางสาวกนกวรรณ รักษากำตง)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

- เพื่อดำเนินการพิจารณาอนุมัติ

การพิจารณา

- ชอบ / ดำเนินการ
 ทราบ

นางนพ.
(นางสาวพรรณษา เรืองศิริปิยะกุล)
นายแพทย์ชำนาญการ

รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ

(นายสุนทร อีร์พัฒนพงศ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

สรุปข้อเสนอแนะ/ ข้อร้องเรียน/ คำชมเชย โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น
ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2567 ถึง 31 สิงหาคม 2567 (Car No. 67035 - 67066)

พฤติกรรมบริการ	สาเหตุ						รวม (เรื่อง)	ไม่ได้รับการแก้ไข		ได้รับการแก้ไข		ชมเชย (เรื่อง)
	จำนวนเจ้าหน้าที่/จุดบริการไม่เพียงพอ	ทักษะเจ้าหน้าที่	อุปกรณ์/เครื่องมือ	สถานที่ (ความสะอาด, คับแคบ, สิ่งอำนวยความสะดวก)	ขั้นตอนการให้บริการ (ระบบบริการ, การให้บริการล่าช้า, การจัดลำดับก่อน - หลัง)	ระบุไม่ได้		เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	
7	0	0	1	1	6	0	15	0	0	15	100	17

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