



รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือการให้บริการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โรงพยาบาลปรังค์กู อำเภอปรังค์กู จังหวัดศรีสะเกษ

คำนำ

โรงพยาบาลปรางค์กู่ ได้จัดแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาล เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการพัฒนาระบบสุขภาพของโรงพยาบาล ให้เป็นทิศทางเดียวกัน มีศักยภาพในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้ วิสัยทัศน์ Vision “เป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน บริการประทับใจ “และ ค่านิยมองค์กร Core Goal “ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ทำงานเป็นทีม อิงข้อมูลตัดสินใจ ใฝ่เรียนรู้ สู่มุมมองอย่างเป็นระบบ“ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 - 2580 ด้านการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน แผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการ ว่าด้วยองค์กรภาครัฐเปิดกว้างและเชื่อมโยงข้อมูล กะทัดรัดแต่แข็งแรง ทำงานเพื่อ ประชาชนโดยเชิงพื้นที่เป็นหลัก จัดระบบบริหารและบริการเป็นดิจิทัล จัดระบบบุคลากรให้มีมาตรฐานกลางมีคุณธรรมและจริยธรรมและสร้างวัฒนธรรมต่อต้านทุจริต โดยมีเป้าหมายหลัก เพื่อการส่งเสริมการสร้างจิตสำนึก ในการให้บริการประชาชนและสร้างมาตรฐานในการให้บริการตามภารกิจหลักของโรงพยาบาล บุคลากรต้องยึด หลักคุณธรรมและจริยธรรมของโรงพยาบาลปรางค์กู่ เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานของโรงพยาบาลปรางค์กู่ ในการให้บริการประชาชนเป็นไปตามวิสัยทัศน์ และค่านิยมองค์กร บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างมี ประสิทธิภาพ ให้เกิดขึ้นในองค์กร และส่งเสริมจริยธรรม โดยได้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการลดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์กร ซึ่งรายงานฉบับนี้เป็นผลการดำเนินงาน รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2565 – กันยายน 2566)

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลปรางค์กู่

รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ โรงพยาบาลปรางค์กู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ ปีงบประมาณ 2566

ความเป็นมา

โรงพยาบาลปรางค์กู่ ได้จัดแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาล เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการพัฒนาระบบสุขภาพของโรงพยาบาล ให้เป็นทิศทางเดียวกัน มีศักยภาพในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้ วิสัยทัศน์ Vision “เป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน บริการประทับใจ “ และ ค่านิยมองค์กร Core Goal “ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ทำงานเป็นทีม อิงข้อมูลตัดสินใจ ใฝ่เรียนรู้ สุ่มมองอย่างเป็นระบบ “ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 - 2580 ด้านการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน แผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการ ว่าด้วยองค์กรภาครัฐเปิดกว้างและเชื่อมโยงข้อมูล กะทัดรัดแต่แข็งแกร่ง ทำงานเพื่อ ประชาชนโดยเชิงพื้นที่เป็นหลัก จัดระบบบริหารและบริการเป็นดิจิทัล จัดระบบบุคลากรให้มีมาตรฐานกลางมี คุณธรรมและจริยธรรมและ สร้างวัฒนธรรมต่อต้านทุจริต โดยมีเป้าหมายหลัก เพื่อการส่งเสริมการสร้างจิตสำนึก ในการให้บริการประชาชน และสร้างมาตรการในการให้บริการตามภารกิจหลักของโรงพยาบาล บุคลากรต้องยึด หลักคุณธรรมและจริยธรรม ของโรงพยาบาลปรางค์กู่ เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานของโรงพยาบาล ปรางค์กู่ ในการให้บริการประชาชน เป็นไปตามวิสัยทัศน์ และค่านิยมองค์กร บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมจริยธรรมให้เกิดขึ้น ในองค์กรโดยได้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการลดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ขององค์กร

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการลดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์กร

1.โครงการปฐมนิเทศน์ สำหรับเจ้าหน้าที่ให้ครบ 100%

- กิจกรรม : อบรมให้ความรู้ มอบนโยบายองค์กร วิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์กร KPI บุคลากรลดข้อร้องเรียน
- กิจกรรม : พบปะพี่ หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน การเรียนรู้ เทคนิคการให้บริการ

วัตถุประสงค์ 1.เพื่อให้บุคลากรใหม่ได้รับทราบนโยบายองค์กร วิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์กร จากผู้บริหาร ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน ข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการ

2.เรียนรู้ เทคนิคการให้บริการจากพี่ หัวหน้ากลุ่มงาน สร้างความคุ้นเคยกับพี่ ๆ แบบพี่สอนน้อง

2.โครงการรณรงค์ ปลูก ปลูก สร้างวัฒนธรรมการให้บริการการดูแลสุขภาพจิตมิตร ร่วมกันประกาศเจตจำนง

วัฒนธรรมองค์กร ตรงต่อเวลา รู้หน้าที่ มีความรับผิดชอบ

- วัตถุประสงค์
1. เพื่อประกาศเจตจำนงวัฒนธรรมองค์กร ร่วมกัน ตรงต่อเวลา รู้หน้าที่ มีความรับผิดชอบ
 2. เพื่อส่งเสริมการบริการที่ดีขององค์กร เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปรางค์กู่ รักในอาชีพของตนเอง รักษาเกียรติของตนเอง
 - 3.เพื่อเป็นองค์กรคุณธรรม

ตัวชี้วัด - โรงพยาบาลปรางค์กู่ มีการประกาศเจตจำนงและวางระบบการปฏิบัติงาน ตามภารกิจขององค์กร อย่างเป็นระบบ ด้วยหัวใจบริการ

เป้าหมาย - ผู้บริหาร โรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล รวม 193 คน

ระยะเวลาดำเนินการ ตุลาคม 2565 - กันยายน 2566

ผลการดำเนินงาน

1. ได้จัดกิจกรรมอบรมเรื่อง โรงพยาบาล คุณธรรม ล้ำหน้าบริการ สร้างสรรค์ความดี ให้กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 193 คน

2. เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรม ได้มีความรู้เรื่องจิตบริการ

3. เจ้าหน้าที่เข้าอบรม มีการรวมกลุ่มจัดกิจกรรม เราชักโรงพยาบาลปรางค์กู่

4. มีการรวมกลุ่มจัดตั้งชมรม เราชักโรงพยาบาลปรางค์กู่

5. ผู้บริหาร แสดงเจตจำนง ในการบริหารงาน และการปฏิบัติงานด้วยจิตบริการ

6. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปรางค์กู่ แสดงเจตนารมณ์ด้วยจิตบริการ

ผลลัพธ์การดำเนินงาน :

- ดัชนี ลดข้อร้องเรียน โรงพยาบาลปรางค์กู่ ลดลงจากปี 2565

โครงการ ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เรื่อง เราชักน้อง น้องรักพี่ ดีต่อใจ หัวงโยองค์กร

กิจกรรม : จัดอบรมให้ความรู้ นโยบายองค์กร วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรโรงพยาบาลปรางค์กู่

วัตถุประสงค์ : เพื่อพัฒนาบุคลากรใหม่ทุกราย มีองค์ความรู้ด้านบริการที่ดี แนวทางปฏิบัติงานองค์กร

ตัวชี้วัด - บุคลากรใหม่ ไม่มีข้อร้องเรียนบริการ 100%

เป้าหมาย – บุคลากรใหม่ของ โรงพยาบาลปรางค์กู่ ทุกคน

ผลการดำเนินงาน

1. บุคลากรใหม่ทุกราย ที่ผ่านการฝึกอบรม ได้มีความรู้ นโยบายองค์กร วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร 100%
2. บุคลากรใหม่ ทุกราย สามารถปฏิบัติงานได้ตามแนวทางขององค์กร
3. มีระบบการประเมิน พฤติกรรมบริการขององค์กรเพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน
4. ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน บุคลากร และบุคลากรใหม่ มีวัฒนธรรมการสอนงาน แบบพี่สอนน้อง
5. บุคลากร โรงพยาบาลปรางค์กู่ มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน


ผลลัพธ์การดำเนินงาน : -บุคลากรใหม่ ผ่านเกณฑ์การประเมิน การปฏิบัติงาน ร้อยละ 97 %


ผลลัพธ์ในภาพรวมของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการลดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ
การให้บริการของโรงพยาบาลปรางค์กู่
ปีงบประมาณ 2566 รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2565 - กันยายน 2566)

- 1.ลดข้อร้องเรียน เรื่องการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปรางค์กู่
- 2.เจ้าหน้าที่บุคลากร โรงพยาบาลปรางค์กู่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย และรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ทนต่อการทุจริตทุกรูปแบบต่อต้านการทุจริต และประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
- 3.โรงพยาบาลปรางค์กู่ เป็นองค์กรที่นำหลักธรรมาภิบาล และคุณธรรมเป็นหลักในการบริหารงาน
- 4.โรงพยาบาลปรางค์กู่ เป็นองค์กรที่บริหารงานร่วมกับภาคประชาชน และเครือข่ายบริการแบบบูรณาการ

ปัญหาอุปสรรคและโอกาสพัฒนาในการดำเนินงาน

- แนวทางหลักการ(general) การจัดการ ข้อร้องเรียนลูกค้า ควรมีหลักการ ตามข้อ 1-8 นำไปปฏิบัติ ดังนี้
1. โปร่งใส (visibility) ข่าวสาร ข้อมูลวิธีการร้องเรียนควรจะมีการเผยแพร่ ต่อลูกค้า และบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่สนใจ ประสิทธิภาพหรือความสำเร็จขององค์การ
 - 2.สามารถเข้าถึงได้ (accessibility) ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงขั้นตอน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนมีข้อมูล ควรมีรายละเอียดสนับสนุนอย่างเพียงพอในการจัดการและการแก้ไขข้อร้องเรียน และง่ายต่อการนำข้อมูลใช้งาน แบบฟอร์มในการบันทึกข้อร้องเรียนควรมีภาษาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย
 - 3.ความรับผิดชอบต่อ (responsiveness) การรับข้อร้องเรียนแต่ละรายการ ควรแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบทันที ข้อร้องเรียนควรต้องมีการจัดการตามความเร่งด่วนที่สำคัญ เช่น กรณีข้อร้องเรียนด้านสุขภาพ และความปลอดภัย ควรได้รับการจัดการ ทันที ผู้ร้องเรียนควรได้รับการจัดการอย่าง สุภาพและเก็บรักษาข้อมูลที่ร้องเรียน ตลอดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
 - 4.วัตถุประสงค์ (objectivity) ข้อร้องเรียนแต่ละรายการควรจัดการอย่าง เท่าเทียมและมีการจัดการตามวัตถุประสงค์และไม่ลำเอียง
 - 5.การมีส่วนเกี่ยวข้อง (charge) ผู้รับผิดชอบในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนควรจะเป็นอิสระจากผู้ร้องเรียน
 - 6.การรักษาความลับ (confidentiality)การซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนควรมีเพียงพอเท่าที่จำเป็น แต่มี เฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์การจัดการข้อร้องเรียน และข้อมูลดังกล่าวต้องป้องกันการถูกเปิดเผย จนกระทั่งผู้ร้องเรียนยินยอม ให้เปิดเผย
 - 7.การมุ่งเน้นลูกค้าใช้หลักการมุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อ ลูกค้า โดยการเปิดเผยการตอบสนองข้อร้องเรียนลูกค้า
 - 8.ความรับผิดชอบต่อ(accountability)องค์การควรมีความมั่นใจว่ามีการกำหนดความรับผิดชอบต่อในการจัดการ และการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ ชัดเจน


(นางสาวจิรวรรณ พรหมมานนท์)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ


(นายเสกสรรค์ จวงจันทร์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปรางค์กู่