



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 จัดระบบบุคลากรให้มีมาตรฐานกลางมีคุณธรรมและจริยธรรมและสร้าง วัฒนธรรมต่อต้านทุจริต โดยมีเป้าหมายหลัก เพื่อการส่งเสริมการสร้างจิตสำนึก ในการให้บริการประชาชนและ สร้างมาตรฐานในการให้บริการตามภารกิจหลักของโรงพยาบาล บุคลากรต้องยึด หลักคุณธรรมและจริยธรรม ของโรงพยาบาลปรางค์กู่ เพื่อให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานของโรงพยาบาลปรางค์กู่ ในการให้บริการประชาชน เป็นไปตามวิสัยทัศน์ และค่านิยมองค์กร บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างมี ประสิทธิภาพ ให้เกิดขึ้นในองค์กร และส่งเสริมจริยธรรม โดยได้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการลดข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการขององค์กร 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 ปลุก ปลุก สร้างวัฒนธรรมการให้บริการการดูแลสุขภาพใจมิตร 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 เราชักโรงพยาบาลปราณค์กู๋

4. มีการรวมกลุ่มจัดตั้งชมรม เราชักโรงพยาบาลปราณค์กู๋

5. ผู้บริหาร แสดงเจตจำนง ในการบริหารงาน และการปฏิบัติงานด้วยจิตบริการ

6. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปราณค์กู๋ แสดงเจตนารมณ์ด้วยจิตบริการ

ผลลัพธ์การดำเนินงาน :

- ดัชนี ลดข้อร้องเรียน โรงพยาบาลปราณค์กู๋ ลดลงจากปี 2565

**โครงการ ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เรื่อง เราชักน้อง น้องรักพี่ ดีต่อใจ หัวงโยองค์กร**

กิจกรรม : จัดอบรมให้ความรู้ นโยบายองค์กร วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรโรงพยาบาลปราณค์กู๋

วัตถุประสงค์ : เพื่อพัฒนาบุคลากรใหม่ทุกราย มีองค์ความรู้ด้านบริการที่ดี แนวทางปฏิบัติงานองค์กร

ตัวชี้วัด - บุคลากรใหม่ ไม่มีข้อร้องเรียนบริการ 100%

เป้าหมาย – บุคลากรใหม่ของ โรงพยาบาลปราณค์กู๋ ทุกคน

ผลการดำเนินงาน

1. บุคลากรใหม่ทุกราย ที่ผ่านการฝึกอบรม ได้มีความรู้ นโยบายองค์กร วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร100%
2. บุคลากรใหม่ ทุกราย สามารถปฏิบัติงานได้ตามแนวทางขององค์กร
3. มีระบบการประเมิน พฤติกรรมบริการขององค์กรเพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน
4. ผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน บุคลากร และบุคลากรใหม่ มีวัฒนธรรมการสอนงาน แบบพี่สอน น้อง
5. บุคลากร โรงพยาบาลปราณค์กู๋ 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

  
(นางสาวจิวรรณ พรหมมานนท์)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

  
(นายเสกสรรค์ จวงจันทร์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปรางค์กู่

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค  
โรงพยาบาลปรางค์กู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2561  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลปรางค์กู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ  
วัน/เดือน/ปี : ๖ ธันวาคม 2566

หัวข้อ : MOIT 2 หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

1. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 รอบ 12 เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ๑ - (นางสาวจิราวรรณ พรหมมานนท์) หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป วันที่ ๖ ธค ๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง L... (นายเสกสรรค์ จวงจันทร์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปรางค์กู่ วันที่ ๖ ธค ๖๖
---	--

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  
๑/๗  
(นางสาวสมใจ ศรีบริบูรณ์)  
นักวิชาการพัสดุ  
วันที่ ๖ ธค ๖๖