บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีณรงค์ อ.ศรีณรงค์ จ.สุรินทร์ โทร ๐๔๔-๕๐๙๒๑๒

ที่ สร ๐๐๓๓.๓๑๕.๑๕/ ๒๙๖ **วันที่** ๑๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และขออนุญาตเผยแพร่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีณรงค์

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม นั้น

๒. ข้อพิจารณา

งานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีณรงค์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในโรงพยาบาลศรีณรงค์ ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการรอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๖ ปีงบประมาณ๒๕๖๖ (ข้อมูล ณ วันที่๘ กันยายน ๒๕๖๖) สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการเสร็จ	หมายเหตุ
๑. การรักษาพยาบาล	๐	-	๐	
๒. พฤติกรรมผู้ให้บริการ	๐	-	๐	
๓. ความประพฤติส่วนตัว	๐	-	๐	
๔. ขอความช่วยเหลือ	๐	-	๐	
๕. อื่นๆ	๐	-	๐	
สรุป				

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ในปี ๒๕๖๖ ของโรงพยาบาลศรีณรงค์ สรุปรายละเอียดดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
ผ่านศูนย์คำรงธรรมอำเภอศรีณรงค์	๐	
ผ่านโรงพยาบาลศรีณรงค์	๐	
ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ๑๑๑๑	๐	
จดหมายร้องเรียน	๐	
มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๑	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	๐	
รวม	๑	

จากตารางที่ ๒ ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในรอบ ๑๒ เดือนตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๖ ปีงบประมาณ๒๕๖๖ (ข้อมูล ณ วันที่๘ กันยายน ๒๕๖๖) สรุปรายละเอียดดังนี้ โรงพยาบาล

ศรีณรงค์ ได้รับเรื่องกล่าวหาร้องเรียนที่รับไว้ จากช่องทางต่างๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีณรงค์ โรงพยาบาลศรีณรงค์ ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ผ่านโรงพยาบาลศรีณรงค์ หรือการมาร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมายร้องเรียน พบว่าช่องทางที่มีการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์มากที่สุด คือ มาร้องเรียนด้วยตนเอง จำนวน ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

สรุปผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลเรื่องกล่าวหาร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีณรงค์ ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการและยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ โดยเรื่องที่จัดการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สรุปรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๑.	ร้องเรียนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่	พฤติกรรมผู้ให้บริการ	มาร้องเรียนด้วยตนเอง	-ดำเนินการแล้วเสร็จ -แจ้งกำชับเจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว	-เกิดจากสื่อสารไม่เหมาะสม -เกิดจากการแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม	-การกำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของราชการ -กำชับให้เจ้าหน้าที่รักษาวินัยข้าราชการ -กำชับให้เจ้าหน้าที่ประพฤติปฏิบัติงานให้เหมาะสม

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีณรงค์

(นางอรวรรณ ริ้วแดง)
นักวิชาการเงินและบัญชี รักษาราชการแทน
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

นางสาวนันท์ณภัสร์ โกสีย์
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีณรงค์

“มุ่งเน้นผู้รับบริการ สมานสามัคคี มีการวิเคราะห์ข้อมูล เพิ่มพูลนวัตกรรม นำองค์กรสู่การเรียนรู้ เคียงคู่คุณธรรม”