



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีนครินทร์ อ.ศรีนครินทร์ จ.สุรินทร์ โทร ๐๔๔-๕๐๙๒๑๒

ที่ สร ๐๐๓๓.๓๑๕.๑๕/๙/๙

วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และขออนุญาตเผยแพร่

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม นั้น

๒. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีนครินทร์ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการรอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖) สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

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

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ในปี ๒๕๖๖ ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์สรุปรายละเอียดดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
ผ่านศูนย์ดำรงธรรมศาลากลางจังหวัดสุรินทร์	-	
ศูนย์บริหารรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๑๑๑๑	-	
จดหมายร้องเรียน	-	
มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๑	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	-	
รวม	๑	

จากตารางที่ ๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในรอบ ๖ เดือนตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖) สรุปรายละเอียดดังนี้โรงพยาบาล

ศรีณรงค์ ได้รับเรื่องกล่าวหาร้องเรียนที่รับไว้ จากช่องทางต่างๆ เช่น มาร้องเรียนด้วยตนเอง จำนวน ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

สรุปผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลเรื่องกล่าวหาร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีณรงค์ ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการและยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ โดยเรื่องที่จัดการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ สรุปรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๑.	พฤติกรรมบริการ	พฤติกรรมผู้ให้บริการ	มาร้องเรียนด้วยตนเอง	-ดำเนินการแล้วเสร็จ -แจ้งให้หัวหน้าตึกเตือนเจ้าหน้าที่แล้ว	เกิดจากการใช้คำพูดไม่เหมาะสม ผู้มารับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ	กำชับเจ้าหน้าที่ให้ระมัดระวังการแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีณรงค์



(นางอรรณณ รุ่งแดง)

นักวิชาการเงินและบัญชี รักษาการแทน

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป