



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีนครินทร์ อ.ศรีนครินทร์ จ.สุรินทร์ โทร ๒๒๙

ที่ สร ๐๐๓๓.๓๑๕.๑๕/

วันที่

กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดการส่งเสริมความโปร่งใส หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม นั้น

๒. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีนครินทร์ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการรอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง กันยายน ๒๕๖๘) (ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๘) สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการเสร็จ	หมายเหตุ
๑. การรักษาพยาบาล	๑	-	๑	
๒. พฤติกรรมผู้ให้บริการ	๕	-	๕	
๓. ความประพฤติส่วนตัว	๐	-	-	
๔. ขอความช่วยเหลือ	๐	-	-	
๕. อื่นๆ	-	-	-	
สรุป	๖	-	๖	

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ในปี ๒๕๖๘ ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์สรุปรายละเอียดดังนี้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
ผ่านศูนย์ดำรงธรรมศาลากลางจังหวัดสุรินทร์	-	
ศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ๑๑๑๑	-	
จดหมายร้องเรียน	๕	
มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๑	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	-	
รวม	๖	

จากตารางที่ ๒ ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในรอบ ๑๒ เดือนตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๘) สรุปผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลเรื่องกล่าวหา ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีณรงค์ ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการและยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ โดยเรื่องที่จัดการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ สรุปรายละเอียด ดังนี้

ลำดับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผลการดำเนินการ	วิเคราะห์ปัญหา	แนวทางแก้ไข
๑.	พฤติกรรมกรให้บริการ	พฤติกรรมผู้ให้บริการ	จากจดหมายร้องเรียน (ดูแสดงความคิดเห็น)	-ดำเนินการแล้วเสร็จ -แจ้งให้หัวหน้าตักเตือนเจ้าหน้าที่แล้ว	เกิดจากการใช้คำพูดไม่เหมาะสม ผู้มารับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ	กำชับเจ้าหน้าที่ให้ระมัดระวังการแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน
๒.	การรับบริการรักษาพยาบาล	การรักษาพยาบาล	กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ	- ดำเนินการแล้วเสร็จ <u>เยียวยา</u>	- เกิดจากการรักษาพยาบาล	- แจ้งกำชับแพทย์พยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีณรงค์ต่อไป



(นายสุริยวงศ์ พรประดิษฐ์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(/) ทราบ (/) อนุมัติ
() ลงนาม () ชอบ
() มอบ.....

.....



(นางสาวนันทณภัสร์ โกสีย์)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีณรงค์