



บันทึกข้อความ

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

ที่ สร ๐๐๓๓.๓๑๖.๑๕/๓๒๐

วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนครินทร์

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องเรียน การส่งเสริมความโปร่งใส หน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ที่รับเรื่องไว้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗) ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ สรุปรายละเอียดดังนี้

เรื่องร้องเรียน	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการเสร็จสิ้น	หมายเหตุ
๑. การรักษาพยาบาล	๗	๑	๖	-
๒. พฤติกรรมผู้ให้บริการ	๔	-	๔	-
๓. ความประพฤติส่วนตัว	-	-	-	-
๔. ขอความช่วยเหลือ	-	-	-	-
๕. การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-
๖. อื่นๆ	-	-	-	-
สรุป	๑๑	๑	๑๐	-

โดยช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ในปี ๒๕๖๗ ของโรงพยาบาล สรุปรายละเอียดดังนี้

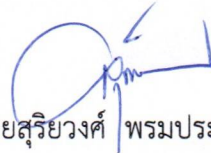
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
๑. ผ่านศูนย์ดำรงธรรมศาลากลางจังหวัดสุรินทร์	-	
๒. ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑	-	
๓. จดหมายร้องเรียน	๙	
๔. มาร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๑	
๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	๑	
สรุป	๑๑	

จึงเรียนมา...

การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

จากการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มงาน ได้กำชับให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการให้บริการ และให้เป็นไปตามหลัก Care D+ ตามนโยบายของกระทรวง และยื่นข้อมูลตามมาตรการของ ม.๔๑ แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ต่อไป



(นายสุรียวงศ์ พรมประดิษฐ์)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

- ☒ ทราบ ☒ อนุมัติ
☐ ลงนาม ☐ ชอบ
☐ มอบ.....

.....



(นางสาวนันท์ณัฏฐ์ โกสีย์)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนครินทร์

ปี	จำนวนข้อร้องเรียน	ปิดประเด็น	หมายเหตุ	ช่องทาง
2565	8	8	1.พฤติกรรมบริการ 1 2.การรับบริการ 7	เพจ งานประกันสุขภาพ
2566	5	5	1.พฤติกรรมบริการ 1 2.การรับบริการ 1	งานประกันสุขภาพ
2567	11	10	1.พฤติกรรมบริการ 4 2.การรับบริการ 7	ผู้แสดงความคิดเห็น บุคลากร ภาคประชาชน
2568				