



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีรัตนะ โทร. (๐๔๕) ๖๗๗๑๔๐ ต่อ ๑๑๑

ที่ ศก ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๕๖๕

วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และขอนำอนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ

ด้วย กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โรงพยาบาลศรีรัตนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป มีทั้งหมด ๑๕ เรื่อง จำแนกรายละเอียด ดังนี้

๑. จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

๒. จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	ราย	ร้อยละ	ช่องทางการร้องเรียน	ราย	ร้อยละ
๑. ระบบการให้บริการ	๗	๕๐	๑. มาติดต่อที่ศูนย์ฯ ด้วยตนเอง	๒	๑๔.๓
๒. พฤติกรรมการบริการ	๕	๓๕.๗	๒. ติดต่อทางโทรศัพท์/ตู้ร้องเรียน	๑๒	๗๘.๖
๓. สิ่งแวดล้อม	๓	๑๙.๓	๓. ผ่านผู้บริหาร	๑	๗.๑
รวม	๑๕	๑๐๐	รวม	๑๕	๑๐๐

จากตารางข้างต้น พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะร้องเรียนเรื่องระบบการให้บริการรองลงมา คือ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ที่แสดงอาการไม่พอใจเวลาให้บริการ และการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีรัตนะ

สถานการณ์ดำเนินการแก้ไข

ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จทั้ง ๑๕ เรื่อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ปัญหา-อุปสรรคในการดำเนินงาน

- เนื่องจากมีหลายช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน จึงทำให้ข้อมูลกระจัดกระจาย ไม่รวมอยู่แหล่งเดียวและบางเรื่องไม่ได้ถูกบันทึกที่ศูนย์ร้องเรียน ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนน้อยกว่าความเป็นจริง

แนวทางการแก้ไข

- เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รับผิดชอบช่องทางต่างๆ ส่งข้อมูลให้ศูนย์ร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียน มีการติดตาม และรวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบช่องทางต่างๆ

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศฯ และอนุมัติการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นางสาวพลรัตน์ดา ดลสุข)

นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ

รองหัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์

ทราบ และ อนุมัติ

(นายพงศนาถ หาญเจริญพิพัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ