



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีรัตนะ โทร. (๐๔๕) ๖๗๗๑๔๐ ต่อ ๑๑๑

ที่ ศก ๐๐๓๓.๓๐๑/๕๕๘

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และขอนำอนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น เว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ

ด้วย กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ ได้รวบรวมผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โรงพยาบาลศรีรัตนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป มีทั้งหมด ๑๐ เรื่อง จำแนกรายละเอียด ดังนี้

๑. จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

๒. จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน	ราย	ร้อยละ	ช่องทางการร้องเรียน	ราย	ร้อยละ
๑. พฤติกรรมการบริการ	๑	๑๐	๑. มาติดต่อที่ศูนย์ฯ ด้วยตนเอง	๒	๒๐
๒. สิ่งแวดล้อม	๙	๙๐	๒. ติดต่อทางโทรศัพท์/ตู้ร้องเรียน	๗	๗๐
			๓. ผ่านผู้บริหาร	๑	๑๐
รวม	๑๐	๑๐๐	รวม	๑๐	๑๐๐

จากตารางข้างต้น พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะร้องเรียนเรื่องระบบสิ่งแวดล้อม เนื่องจาก รพ. มีการก่อสร้างอาคาร และปรับคลินิก ARI ทำให้สถานที่คับแคบ และแออัด รองลงมา คือ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ที่แสดงอาการไม่พอใจเวลาให้บริการ และการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน

ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีรัตนะ

สถานการณ์ดำเนินการแก้ไข

ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จทั้ง ๑๐ เรื่อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ปัญหา-อุปสรรคในการดำเนินงาน

- เนื่องจากมีหลายช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน จึงทำให้ข้อมูลกระจัดกระจาย ไม่รวมอยู่แหล่งเดียวและบางเรื่องไม่ได้ถูกบันทึกที่ศูนย์ร้องเรียน ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนน้อยกว่าความเป็นจริง

แนวทางการแก้ไข

- เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รับผิดชอบช่องทางต่างๆ ส่งข้อมูลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียน มีการติดตาม และรวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบช่องทางต่างๆ

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศฯ และอนุมัติการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นางสาวพลรัตน์ดา ดลสุข)

นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ

หัวหน้างานยุทธศาสตร์

ทราบ และ อนุมัติ

(นายพงศานาด หาญเจริญพิพัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานตรวจสอบภายใน กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีรัตนะ โทร ๐ ๔๕๖๗ ๗๑๔๐

ที่ ศก ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๓

วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลศรีรัตนะ ขอรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๑ เรื่อง เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศรีรัตนะ (พนักงานบริการของหน่วยงาน ER) ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านช่องทาง Web Page Facebook โรงพยาบาลศรีรัตนะ โดยผู้ร้องเรียนใช้ Page ขวัญ**** : แจ้งว่าเมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เจ้าหน้าที่ ห้องฉุกเฉิน พูดเสียงห้วน อารมณ์ไม่พอใจ ไม่ให้คำแนะนำ ใช้คำพูดไม่เหมาะสม และทำให้คนฟังเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ขอชื่นชมพนักงานที่อยู่หน้าห้องตรวจแพทย์วันนี้ ที่พูดจาดีตลอดให้คำแนะนำหรืออธิบายว่าต้องทำอะไรต่อไป และเห็นเป็นแบบนั้ตลอด เป็นมาตรฐานที่ดีที่ควรเอาเป็นเยี่ยงอย่าง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้โทรศัพท์ติดต่อกลับไปตามหมายเลขที่ผู้ร้องเรียนให้ไว้ ในวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ครั้งนั้น ซึ่งผู้รับบริการก็พอใจ ทางทีมผู้บริหารได้ติดต่อ ได้พูดคุยทำความเข้าใจ และขอโทษในการให้บริการและชื่นชมเจ้าหน้าที่พนักงานบริการหน้าห้องตรวจ ที่ให้บริการดีตลอดเวลา ที่ขึ้นปฏิบัติงาน ในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน คณะกรรมการฯ ได้ตามรอยสอบสวนและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบแล้ว และจะปรับปรุงระมัดระวังเรื่องการสื่อสารเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อไป

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณนี้ ยังไม่มีเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ในการนี้ เห็นควรแจ้งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล, หัวหน้ากลุ่มงาน, หัวหน้างาน คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป และขออนุมัตินำข้อมูลผลการดำเนินงานดังกล่าว ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลศรีรัตนะ เพื่อให้สาธารณชนทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติ

(นางสาวพลรัตน์ดา ดลสุข)

นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ




งานควบคุมภายใน

เห็นชอบ

(นายพงศนาถ หาญเจริญพิพัฒน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีรัตนะ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีรัตนะ
ตามประกาศโรงพยาบาลศรีรัตนะ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕
สำหรับหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีรัตนะ

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
<p>ชื่อหน่วยงาน : งานตรวจสอบภายใน โรงพยาบาลศรีรัตนะ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ วัน/เดือน/ปี : ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕</p> <p>Link ภายนอก https://www.Srirattanhosp.go.th หมายเหตุ :</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>นางสาวจินตนา เทียนทอง เจ้าพนักงานธุรการ วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>นางสาวพลรัตน์ดา ดลสุข นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ ผู้รับผิดชอบ งานตรวจสอบภายใน วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>นางพันธุฎิสา สายทอง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	