

สรุปการผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
 รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕
 โรงพยาบาลศรีรัตนะ อำเภอสรีรัตนะ จังหวัดศรีสะเกษ

.....

โรงพยาบาลศรีรัตนะ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้จัดประชุมเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีรัตนะ เพื่อแจ้งเรื่องการป้องกันเรื่องร้องเรียนให้ทุกคนทราบ และถือปฏิบัติ และได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศรีรัตนะ และคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ สามารถไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูล ข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓(พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ศรีความ เป็นข้าราชการและความ ซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับ การบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการ บริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวังเพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริต ประพฤติมิชอบ

จากผลการดำเนินงาน รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สรุปได้ดังนี้

ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศรีรัตนะ
 รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ผลการดำเนินการ			
		ดำเนินการและ ยุติแล้ว (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว และยังไม่ยุติ (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	๑	๑	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๔	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๕	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๕	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๕	-	-	-	-	-
รวม	๑	๑	-	-	-

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ศรีรัตนะ ในรอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีรัตนะ จำนวน ๑ เรื่อง ในวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ญาติผู้ป่วย ร้องเรียนผ่านช่องทาง Web Page Facebook โรงพยาบาลศรีรัตนะ โดยผู้ร้องเรียนใช้ Page ขวัญ แจ้งว่าเมื่อ วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เจ้าหน้าที่ ห้องฉุกเฉิน พุดเสียงห้วน อารมณ์ไม่พอใจ ไม่ให้คำแนะนำ ใช้คำพูดไม่ เหมาะสม และทำให้คนฟังเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ขอชื่นชมพนักงานที่อยู่หน้าห้องตรวจแพทย์วันนี้ ที่พูดจาดี ตลอดให้คำแนะนำหรืออธิบายว่าต้องทำอะไรต่อไป และเห็นเป็นแบบนี้ตลอด เป็นมาตรฐานที่ดีที่ควรเอาเป็น เยี่ยงอย่าง

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้โทรศัพท์ติดต่อกลับไปตามหมายเลขที่ผู้ร้องเรียนให้ไว้ ใน วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ครั้งนั้น ซึ่งผู้รับบริการก็พอใจ ทางทีมผู้บริหารได้ติดต่อ ได้พูดคุยทำความเข้าใจ และขอโทษในการให้บริการ และชื่นชมเจ้าหน้าที่พนักงานบริการหน้าห้องตรวจ ที่ให้บริการดีตลอดเวลา ที่ขึ้น ปฏิบัติงาน ในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ที่ถูกร้องเรียน คณะกรรมการฯ ได้ตามรอยสอบสวนและแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ แล้ว และจะปรับปรุงระมัดระวังเรื่องการสื่อสารเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาต่อไป

ทั้งนี้ โรงพยาบาลศรีรัตนะ มีความมุ่งมั่น ที่จะให้บริการที่ดีแก่ประชาชน อย่างจริงจังและ ต่อเนื่อง และได้สร้างความเข้าใจ โดยการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบ ถึงขอบเขตความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จ การระบุหลักฐานที่จำเป็นในการติดต่อขอรับบริการตลอดจน การแสดงแผนภูมิและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการ

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นางสาวพลรัตน์ดา ดลสุข)

นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ