

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
รอบ ๑๒ เดือน ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕
โรงพยาบาลศिलाลาต อำเภอศिलाลาต จังหวัดศรีสะเกษ**

.....

โรงพยาบาลศिलाลาต ได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศिलाลาต และคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศिलाลาต และคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับ การบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ ฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบ จากผลการดำเนินงาน รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สรุปได้ดังนี้

**ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศिलाลาต
รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

เรื่องร้องเรียนที่พบ จำนวน ๑ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. ได้รับเรื่องราวร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง
๒. ร้องเรียนทางจดหมาย ไม่พบ
๓. ร้องเรียนด้วยตัวเอง ไม่พบ
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่ให้จดบันทึกรายละเอียด ไม่พบ
๕. ร้องเรียนผ่านทาง Internet ไม่พบ
๖. ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์ ไม่พบ

๑. ตารางแสดงเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ต.ค.๖๔-ก.ย.๖๕)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	ได้รับเรื่องราวร้องเรียน	๑	๑
๒	ร้องเรียนทางจดหมาย	๐	๐
๓	ร้องเรียนด้วยตัวเอง	๐	๐
๔	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่ให้จดบันทึกรายละเอียด	๐	๐
๕	ร้องเรียนผ่านทาง Internet	๐	๐
๖	ร้องเรียน ทางสื่อ สิ่งพิมพ์	๐	๐

๒.ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๔(ต.ค.๖๔-ก.ย.๖๕)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	พฤติกรรมบริการ	๑	๑
๒	ด้านสิ่งแวดล้อม	๐	๐
๓	ด้านยา/วัสดุอุปกรณ์	๐	๐
๔	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้จดบันทึกรายละเอียด	๐	๐
๕	ข้อเสนอแนะระบบบริการ	๐	๐

๓.ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ต.ค๖๔-ก.ย.๖๕)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	ราคากลาง	๐	๐
๒	คุณลักษณะเฉพาะ	๐	๐
๓	การประกวดผู้ชนะ	๐	๐
๔	การตรวจรับพัสดุ	๐	๐
๕	การเงิน	๐	๐

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ศีลาลาด ในรอบ ๑๒ เดือนปีงบประมาณ ๒๕๖๕ พบการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศีลาลาด จำนวน ๑ เรื่อง ในวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๕ ผู้ป่วยร้องเรียนผ่านช่องทางตู้รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลศีลาลาด ไม่พอใจพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องบัตรที่ที่เวลาผู้ป่วยเข้าไปสอบถามขอใช้อาร์มณ เสียงดัง ไม่ฟังใคร ซึ่งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้สอบสวนเรื่องและดำเนินการโดยแจ้งเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวมาตักเตือนให้ปฏิบัติหน้าที่โดยมีสติ รับฟังผู้ป่วย และได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยเข้าใจ และเป็นที่น่าพอใจในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ดังกล่าวแล้ว ทั้งนี้โรงพยาบาลศีลาลาด มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดีแก่ประชาชนด้วยการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง และได้สร้างความเข้าใจโดยการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จ การระบุหลักฐานที่จำเป็นในการติดต่อขอรับบริการตลอดจนการแสดงแผนภูมิและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ลงชื่อ



(นางสาววิจิตรา ทองป่อ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ