



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลศัลลาต จังหวัดศรีสะเกษ โทร. ๐๔๕ ๖๖๘ ๑๑๗ ต่อ ๑๐๓๑

ที่ ศก ๐๐๓๓.๓๐๑/๔๒๑

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไขและขอ อนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศัลลาต

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วน ภูมิภาค (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH TA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับ คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยใน MOIT ๑๐ ๑.มีบันทึกข้อความรายงานสรุปผลการ ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไขนั้น กำหนดให้หน่วยงานมีการ ตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ มีการขออนุญาตนำ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) ข้อมูลเชิงสถิติพบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการจำนวน ๒ เรื่อง และข้อร้องเรียนด้าน การให้บริการ ๑ เรื่อง

การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค

- การจัดระบบบริการยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่โรงพยาบาลศัลลาต ได้กำหนดกรอบแนว ทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติ ทำให้เกิดข้อร้องเรียน
- ด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่การสื่อสารไม่ชัดเจนหรือใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม
- การตอบคำถามหรือให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติไม่เพียงพอ
- ความเร่งรีบในการให้บริการจนทำให้ผู้ป่วยรู้สึกไม่ได้รับการบริการที่ดี

แนวทางแก้ไข

- เสริมสร้างทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การใช้คำพูดที่สุภาพ เข้าใจง่าย และเหมาะสม กับผู้ป่วย
- ส่งเสริมแนวคิด "Service Mind" ให้เจ้าหน้าที่พยาบาลบริการด้วยใจและมีความอดทนต่อผู้ป่วย
- สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกผ่อนคลายและได้รับการดูแลอย่างดี
- ลดข้อร้องเรียนและความไม่พึงพอใจของผู้ป่วยและญาติ จากพฤติกรรมบริการให้บริการของ เจ้าหน้าที่พยาบาล
- เพิ่มคุณภาพและมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพและความ คาดหวังของสังคม

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ เรื่อง	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ(เรื่อง)	ยังไม่ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๘	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๘	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๘	๓	๓	-	-
มกราคม ๒๕๖๙	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๙	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๙	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๙	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๙	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๙	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๙	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๙	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-

ข้อมูล ณ.วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙



(นางสาววิจิตรา ทองป่อ)
 นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
 ผู้รวบรวมข้อมูล

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลศิลาลาด

๑.ตารางแสดงเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (ต.ค.๖๘ – ธ.ค.๖๘)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	หนังสือราชการ	๐	๐
๒	โทรศัพท์	๐	๐
๓	ไปรษณีย์	๐	๐
๔	มาด้วยตนเอง	๐	๐
๕	Facebook	๐	๐

๒.ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (ต.ค.๖๘- ธ.ค.๖๘)

ลำดับที่	ประเภท	จำนวนการติดต่อ	ร้อยละ
๑	ระบบบริการ	๑	๓๓.๓๓
๒	พฤติกรรมบริการ	๒	๖๖.๖๗
๓	การให้บริการทางการแพทย์(ม.๔๑)	๐	๐
๔	สิ่งแวดล้อม/อาคารสถานที่	๐	๐
๕	อื่นๆ	๐	๐

๓.ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ (ต.ค.๖๘ – ธ.ค.๖๘)




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

ข้อมูล ณ.วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙



(นางสาววิจิตรา ทองบ่อ)
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
ผู้รวบรวมข้อมูล

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลศีลาลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๙
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลศีลาลาด อำเภอศีลาลาด จังหวัดศรีสะเกษ วัน/เดือน/ปี : ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙ หัวข้อ:๑. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฯ รอบ ๖ เดือน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๒. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ Link ภายนอก : ไม่มี..... หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาววิจิตรา ทองบ่อ) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายธนา คลองงาม) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศีลาลาด วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวเข็มศา คำคุณ) นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙	