



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร ๙๖๐๒

ที่.....มค.๐๐๓๓.๒๐๑.๑๕/๓๐.....วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง.....สรุปรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน รอบ ๖ เดือน และขออนุญาตเผยแพร่.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาสารคาม

๑. ต้นเรื่อง

ตามที่ โรงพยาบาลมหาสารคาม ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำและติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคาม

๒. ข้อเท็จจริง

งานนิติการ จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวม ๔๐ เรื่อง แยกเป็น

- พฤติกรรมการให้บริการ จำนวน ๔๐ เรื่อง
- การทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๐ เรื่อง

๒. ผลการดำเนินงาน

- ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เรียบร้อยแล้ว

๓. ปัญหาอุปสรรค

- การตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง จำเป็นต้องดำเนินการอย่างรอบคอบในทุกมิติ มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ปัญหา ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ร้องเรียน/ผู้รับบริการ เกิดความไม่พึงพอใจได้

๔. แนวทางการแก้ไขปัญห

- สร้างความเข้าใจ และสร้างสัมพันธภาพ ระหว่างผู้ร้องเรียน/ผู้รับบริการ กับโรงพยาบาลฯ เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างกัน และลดขั้นตอนการดำเนินการบางอย่างตามที่ระเบียบเปิดช่องให้ทำได้

๕. ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลฯ ต่อไป

ศุภลักษณ์

(นางสาวศุภณิดา วัฒนานนท์)

นิติกร

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาสารคาม

- เพื่อโปรดพิจารณา

กัญญา

(นางกัญญา คำพอ)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

ทราบ / อนุญาต

๐ -

(นายภาคภูมิ มโนสิทธิศักดิ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาสารคาม