



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ที่ ผช.๐๐๓๓.๓๐๑.๑ / ๗๕๗ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการกำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการ เรื่อง ร้องเรียนทั่วไป
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน และขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ ได้กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) หัวข้อการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยกำหนดให้หน่วยงานมีการกำกับติดตามและสรุปผลรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป นั้น

กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขอรายงานผลการกำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๖) ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๗ เรื่องโดยผ่านช่องทาง QR Code จำนวน ๑๕ เรื่องและผ่านตู้ร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง ดังนี้ ๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง ๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบบริการ จำนวน ๕ เรื่อง/ ได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว จำนวน ๑๗ เรื่อง

ปัญหาอุปสรรค

- ขาดการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
- เกิดจากระบบบริการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ เช่น ระยะเวลาการคอย
- ขาดการติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน

แนวทางแก้ไข

- ผู้ปฏิบัติงานต้องสื่อสารกับผู้รับบริการ ใช้คำพูดในการสื่อสารที่สุภาพ และระมัดระวังคำพูดและสีหน้าที่อาจก่อให้เกิดการเข้าใจผิดกับผู้รับบริการ
- มีการสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบว่ากำลังรับบริการอยู่ในขั้นตอนใด เพื่อให้ผู้รับบริการประเมินระยะเวลาการคอยได้
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนติดตาม และบริหารจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุมัตินำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

(นายวุฒิชัย นูนารถ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติ

(นายสรลักษณ์ มิ่งไทยสงค์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว