



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางพลี กลุ่มงานการพยาบาล โทร ๐-๒๗๕๒-๔๙๐๐

ที่ สป ๐๐๓๓.๓๐๒.๓๐๑/ ๑๗๕๕

วันที่ ๗๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานเรื่องร้องเรียนระบบบริการและการบริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) ประเด็นหน่วยงานต้องแสดงหลักฐานที่แสดงถึงการกำหนดมาตรการกลไกหรือระบบบริการและการบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ พบว่ามีเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๖ เรื่อง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ได้แก่ งานผู้ป่วยนอก, แพทย์, ห้องแล็บ, งานประกันคณะกรรมการได้แจ้งหัวหน้างานรับทราบและสอบสวนรวมทั้งได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบแล้ว

๒. ระบบบริการจำนวน ๔ เรื่อง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ได้แก่ ผู้ป่วยนอก, งานประกันคณะกรรมการได้แจ้งหัวหน้างานรับทราบและสอบสวน รวมทั้งได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบแล้ว

๓. สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในทรัพย์สิน ๑ จำนวน เรื่อง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ได้แก่ ผู้ป่วยนอก คณะกรรมการได้แจ้งหัวหน้างานรับทราบและสอบสวน รวมทั้งได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบแล้ว

### ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ขาดความร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนพบว่าเรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งบางครั้งการตอบข้อร้องเรียนมีกำหนดระยะเวลา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงทำให้ต้องติดตามความคืบหน้าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จะนำมาประกอบการวินิจฉัยจึงทำให้เกิดการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ มีความล่าช้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

อนุมัติ

(นายธนิต ปานรอด)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่  
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

(นางจิริยา ชูสุวรรณ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ