



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบางพลี โทร. ๐-๒๗๕๒-๔๙๐๐

ที่ สป ๐๐๓๓.๓๐๒.๓๐๑/๗๗/๗๖

วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานการกำกับติดตามและดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี

ตามที่รัฐบาลกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประเด็นหน่วยงานต้องแสดงหลักฐานที่แสดงถึงการกำหนดมาตรการกลไกหรือระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ในกรณีนี้ กลุ่มงานประกันสุขภาพจึงมีความประสงค์ของรายงานผลการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) พบว่ามีเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้

๑. เรื่อง การปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ ในปีงบประมาณ

- เรื่องร้องเรียนการให้บริการ ๒๒๗ เรื่อง
(ระบบบริการ ๑๑๑ เรื่อง, พฤติกรรมบริการ ๑๑๖ เรื่อง)
- เรื่องสถานที่แออัด/คับแคบ ๔๐ เรื่อง

๒. ปัญหาและอุปสรรค

-การคัดกรองและแยกเรื่องร้องเรียนมีความซับซ้อน และต้องพิจารณาอย่างละเอียดมาก
ยิ่งขึ้น ประชาชนมีความไวต่อการใช้โซเชียลมีเดีย
-ขาดอัตรากำลังที่รับผิดชอบงานร้องเรียนโดยตรง บุคลากรมีน้อย แต่ผู้รับบริการมีจำนวน
มาก ปริมาณงานมากทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ง่าย

- ขาดการสื่อสารทำความเข้าใจในการคัดกรองเรื่องร้องเรียน

๓. แนวทางในการแก้ไขปัญหา

- จัดการโครงสร้างงานให้ชัดเจน เป็นระบบ
- อบรมเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องให้เกิดทักษะในการสื่อสาร
- อบรมเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการเจรจาไกล่เกลี่ย

ในการนี้ ขออนุญาตลงเผยแพร่ลงเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบางพลี เพื่อให้ประชาชนทราบแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจริยา จันทร์เรือง)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ (ด้านการพยาบาล)
รักษาการแทน รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล

(นางสาวภคมน อุทัยกูร)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายประพัฒน์ ธรรมศร)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางพลี