



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โทร. ๐ ๓๙๓๐ ๘๐๒๘ ต่อ ๑๐๔

ที่ จป ๐๐๓๓๓.๓๐๑/ ๑๖๓๑

วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งหางแมว

ตามที่ โรงพยาบาลแก่งหางแมวได้ดำเนินการให้มีการดำเนินการให้มีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (integrity & Transparency Assessment :ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน(ITA ร้อยละ ๙๒)ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕-มีนาคม ๒๕๖๖) รวมถึงประเด็นอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ตามรายละเอียดดังนี้

๑.จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แยกเป็น

- | | |
|--|----------------|
| ๑.๑ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๑.๒ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | จำนวน ๐ เรื่อง |

๒.ผลการดำเนินงาน

จากที่ผู้มารับบริการได้ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทางโรงพยาบาลฯได้ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น และได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๓.ปัญหาและอุปสรรค

การสอบสวนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเรื่องต่าง ๆ นั้น จำเป็นต้องดำเนินการตามขั้นตอน ต้องสอบสวนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหลายฝ่าย อาจต้องใช้เวลาในการดำเนินการค่อนข้างมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๔.แนวทางการแก้ไขปัญหา

พยายามสร้างความเข้าใจในกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน ชี้แจงเหตุผล แนะนำเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้วยวาจาและท่วงท่าที่เหมาะสม อธิบายให้ผู้รับบริการได้เข้าใจถึงวิธีการและแนวทางการรักษา เพื่อลดการร้องเรียนในการรักษาหากผู้รับบริการเข้าใจในวิธีการขั้นตอนการรักษาจะไม่เกิดการร้องเรียน จัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ พร้อมทั้งขออนุมัติเผยแพร่ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแก่งหางแมวและติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ให้สาธารณชนรับทราบต่อไป

(ลงชื่อ)

(นางสาวธัญวรัตน์ ทองศรี)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

รับทราบ/อนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นายอภิสิทธิ์ คุจวรรณ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งหางแมว