



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช งานนิติการ โทร ๐ ๓๕๕๑-๔๙๙๙ ต่อ ๑๘๑๐

ที่ สพ ๐๐๓๓.๑๐๑.๑/ ๑๙๕ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๖


เรื่อง รายงานการจัดการข้อร้องเรียน (รอบ ๖ เดือน)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช


ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) การตอบสนองข้อร้องเรียน กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องกำหนดมาตรการ กลไก หรือจัดวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อให้ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยต้องมีประกาศเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ หรือสื่ออื่น ๆ ปีละ ๒ ครั้ง (รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน) นั้น

ในการนี้งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) เรียบร้อยแล้ว โดยสรุปมีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒๐ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการและเรื่องทั่วไป จำนวน ๒๐ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ - เรื่อง และขออนุญาตนำผลสรุปเรื่องร้องเรียนเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

  
(นายยงยศ ธนวัฒน์)  
นิติกรปฏิบัติการ

**ทราบ**

  
(นายอิทธิพล จรัสโอฬาร)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล  
โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช

สรุปข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช.  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖  
(รอบ ๖ เดือน)

ประเภทร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการและเรื่องทั่วไป จำนวน ๒๐ เรื่อง
  - เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤตินิชอบ จำนวน - เรื่อง
- รวม ๒๐ เรื่อง

การตอบสนองผู้ร้องเรียน

- ภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๑๖ เรื่อง
  - เกิน ๑๕ วัน จำนวน ๔ เรื่อง
- รวม ๒๐ เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน

- หนังสือ ๔ เรื่อง
  - โทรศัพท์ ๑๖ เรื่อง
  - อีเมลอิเล็กทรอนิกส์ - เรื่อง
- รวม ๒๐ เรื่อง

ปัญหาอุปสรรค/แนวทางในการแก้ไข

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID ๑๙ ประกอบกับมีการประกาศโรค COVID ๑๙ เป็นโรคประจำถิ่น ซึ่งผู้รับบริการอาจเกิดปัญหาความเข้าใจข้อมูลที่ไม่ตรงกัน นำไปสู่การร้องเรียนและส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ จากข้อมูลการร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน พบปัญหาการร้องเรียนบริการมีจำนวนลดลง การให้ข้อมูลกับผู้รับบริการอย่างสมเหตุสมผล สร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการนำไปสู่การแก้ปัญหาการร้องเรียนให้ลดน้อยลงได้ต่อไป