



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0032.301/ 465

วันที่ 15 มีนาคม 2565

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เรียน ผู้ร้องเรียน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการแล้วเสร็จ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรอบ 6 เดือน ณ วันที่ 15 มีนาคม 2565 ดังนี้

1. ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2. มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ จำนวน 2 เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ 1 เรื่อง และด้านระบบบริการ 1 เรื่อง ซึ่งเป็นการเขียนลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนและใส่ในตู้รับข้อคิดเห็น โดยไม่ได้ระบุชื่อ และ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน และได้นำข้อร้องเรียนดังกล่าว แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงาน พร้อมนำเข้าแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อรับทราบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน 1 เรื่อง 1. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่ห้องบัตรพูดจาไม่ดีกับคนไข้	- แจ้งหัวหน้างานห้องบัตร เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ	กลุ่มงานการพยาบาล
ด้านระบบบริการ จำนวน 1 เรื่อง 1. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องแพทย์มาตรวจซ้ำมีคนไข้มารอเป็นจำนวนมาก	- แจ้งองค์กรแพทย์ เพื่อให้ปรับปรุงเวลามาทำงานของแพทย์	องค์กรแพทย์

จึงเรียนมาเพื่อทราบและทางโรงพยาบาลแม่อน จะได้นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อนต่อไป

(นายสมมิตร สิงห์ใจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล  
เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน