



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลแม่อน โทร 053 880745

ที่ ชม 0033.301/ 1653

วันที่ 8 กันยายน 2565

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

เรียน ผู้ร้องเรียน

ตามที่คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้เก็บข้อมูลข้อร้องเรียน คำชม และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการแล้วเสร็จ จึงขอรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนรอบ 12 เดือน ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2565 ดังนี้

1. ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
2. มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ จำนวน 3 เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ 2 เรื่อง และด้านระบบบริการ 1 เรื่อง ซึ่งเป็นการเขียนลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนและใส่ในตู้รับข้อคิดเห็น โดยไม่ได้ระบุชื่อ และ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน และได้นำข้อร้องเรียนดังกล่าว แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงาน พร้อมนำเข้าแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อรับทราบ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

รายละเอียดข้อเสนอแนะ	คำชี้แจง / แนวทางแก้ไข	ฝ่ายที่รับผิดชอบ
<p><b>ด้านพฤติกรรมบริการ</b> จำนวน 2 เรื่อง</p> <p>1. ผู้ป่วยร้องเรียนเรื่องเจ้าหน้าที่ห้องบัตร พุดจาไม่ดีกับคนไข้</p> <p>2. ประชาชนร้องเรียนเรื่องพบพนักงานขับรถของโรงพยาบาลแม่อน ขับรถไม่สุภาพ และอาจเป็นอันตรายต่อผู้ใช้ถนน</p>	<p>- แจ้งหัวหน้างานห้องบัตร เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ</p> <p>- แจ้งหัวหน้าฝ่ายบริหาร เพื่อให้ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่และกำหนดบทลงโทษหากกระทำผิดซ้ำ</p>	<p>กลุ่มงานการพยาบาล</p> <p>กลุ่มงานบริหารทั่วไป</p>
<p><b>ด้านระบบบริการ</b> จำนวน 1 เรื่อง</p> <p>1. ผู้มารับบริการร้องเรียนเรื่องงานผู้ป่วยนอกทำงานช้า</p>	<p>- เนื่องจากเป็นช่วงมีวันหยุดยาว ส่งผลให้วันเปิดบริการวันแรกหลังจากช่วงวันหยุดยาวมีผู้มารับบริการจำนวนมาก และได้แจ้งหัวหน้างานผู้ป่วยนอก เพื่อนำข้อร้องเรียนไปแก้ไขระบบบริการ</p>	<p>กลุ่มงานการพยาบาล</p>

จึงเรียนมาเพื่อทราบและทางโรงพยาบาลแม่อน จะได้นำเรื่องร้องเรียนดังกล่าวติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลแม่อนต่อไป

นายสมมิตร สิงห์ใจ  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่อน