



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแก้มเกล้า กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๕๖๓๘ ๓๕๖๒, ๐ ๕๖๓๘ ๓๕๖๔

ที่ นว ๐๐๓๓.๓๐๑/พิเศษ วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก้มเกล้า

### เรื่องเดิม

ตามที่ คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยจัดการข้อร้องเรียนและจัดการร้องทุกข์มีข้อมูลเชิงสถิติ  
เรื่องร้องเรียนของ โรงพยาบาลแก้มเกล้า ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์และการทุจริต  
ประพฤตินิชอบ งบประมาณ ๒๕๖๗ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗ ได้สรุปผลวิเคราะห์  
การจัดการเรื่องร่วร้องทุกข์

### ข้อเท็จจริง

ในการนี้ คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยจัดการข้อร้องเรียนและจัดการร้องทุกข์โรงพยาบาล  
แก้มเกล้า รวบรวมสรุปรายงานข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๗ ในช่วงไตรมาสที่ ๑-๒ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖  
- ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗ พบว่ามีข้อร้องเรียนที่สามารถตอบกลับได้และขอรายงานความก้าวหน้าของการ  
ดำเนินการดังนี้

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รายไตรมาสที่ ๑-๒ (๖ เดือน)

ข้อร้องเรียน/ด้าน	ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน					
	ต.ค.๖๖	พ.ย.๖๖	ธ.ค.๖๖	ม.ค.๖๗	ก.พ.๖๗	มี.ค.๖๗
<b>๑. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน</b>						
๑.๑. พฤติกรรมบริการ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
๑.๒. ร้องเรียนระบบบริการทาง การแพทย์	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
๑.๓. ด้านระยะเวลาการรอคอย	๑	ไม่มี	๑	๒	ไม่มี	๑
๑.๔. ด้านบริการ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
๑.๔. ด้านอื่น ๆ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	๗ ครั้ง
๑.๔. ด้านชื่นชม	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
<b>๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤตินิชอบ</b>						
๒.๑. ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี

ปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไข

- เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	ไม่พบข้อร้องเรียน	ไม่มี

-เรื่องร้องเรียนด้านอื่น ๆ

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	มีกิ่งไม้หรือต้นไม้หักหล่นขวางทางจราจร	กิ่งไม้กีดขวางทางจราจร	-แจ้งกลุ่มงานบริหารดำเนินการตามคนสวนมาตัดกิ่งไม้
๒	โทรศัพท์ใช้งานไม่ได้	เนื่องจากสัญญาณโทรศัพท์ขัดข้องจากภายนอก	แจ้งกลุ่มงานบริหารดำเนินการแก้ไขโดยประสานกับช่างภายนอกเข้ามาแก้ไขซ่อมตู้สาขา
๓	ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน(PCU) มีหญ้าขึ้นรก	มีหญ้าขึ้นปกคลุม บริเวณด้านข้างอาคาร	แจ้งกลุ่มงานบริหารดำเนินการแก้ไข ตามคนสวนมาตัดหญ้า
๔	ไฟฟ้าดับ	เนื่องจากไฟฟ้าของโรงพยาบาลใช้กระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	-ช่างไฟฟ้าของโรงพยาบาลโทรประสานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกรณีไฟดับ และตรวจเช็คระบบไฟฟ้าสำรองภายในโรงพยาบาล
๕	มีสุนัขขึ้นมากัดบริเวณหน้าห้องผู้ป่วยใน	มีสุนัขมากัดกันบนอาคาร	ให้ยามขึ้นมาไล่สุนัขออกจากอาคารและประชาสัมพันธ์ห้ามให้อาหารสุนัขภายในโรงพยาบาล

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบการจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	ไม่พบข้อร้องเรียน	ไม่พบข้อร้องเรียนในการจัดซื้อจัดจ้างของโรงพยาบาลเก่าแล้ว เนื่องจากได้ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ	ไม่มี

ในการนี้ จึงขออนุมัตินำเอกสาร และสรุปผลข้อร้องเรียนเพื่อประกาศเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ประกาศบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลต่อไป  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ



(นางสาวมาริสา เชี่ยวสด)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

อนุมัติ



(นายวศิน ทองทรงกฤษณ์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเก่าแล้ว