



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานพยาบาล โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูลฯ จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๗๐

ที่ นม.๐๐๓๒.๓๐๒ / ๐๖๙๒

วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปี ๒๕๖๕ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา

### เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา ได้มีการรับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน การให้บริการของหน่วยงาน ประกอบกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ได้มีการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานและกำหนดให้มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนพร้อมระบุปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ นั้น

### ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปี ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาส ๒ (เดือนตุลาคม - เดือนมีนาคม ๒๕๖๕) มีทั้งหมด ๓ เรื่อง ดำเนินการแล้ว จำนวน ๑ เรื่อง แบ่งออกเป็น เรื่องต่างๆดังนี้

๑.ด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่จำนวน ๑ เรื่อง

ปัญหาและอุปสรรค

๑.ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากกิริยาการพูด ท่าทางและน้ำเสียง  
แนวทางแก้ไข

๑.แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน รับทราบ และตักเตือนพฤติกรรมบริการ

๒.คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณา  
ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่

๓.ได้มีการประสานงานกับผู้ร้องเรียนรับทราบ

๔.จัดโครงการอบรมพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศให้กับบุคลากรของโรงพยาบาลใน  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้นำไปเผยแพร่ทางเว็บไซต์ต่อไป

*นางแสงหล้า พิทาคำ*

( นางแสงหล้า พิทาคำ )

เลขาคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา

ทราบ/ อนุมัติ

*(นายจักรชัย ติตตะบุตร)*

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเทพรัตนเวชชานุกูล

เฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา