



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลบางกล้า โทร. ๐ ๗๔๓๒ ๘๒๒๒ ต่อ ๒๐
ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๖/๑๒/๑๓๒๓ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน
หน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ได้สรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางกล้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในไตรมาสที่ ๑-๔ ทั้งนี้ เพื่อ
เป็นการรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามรายละเอียดที่แนบมาด้วยนี้

กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ขอเสนอรายงานผลการสรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการ
ปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบางกล้า ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในไตรมาสที่ ๑-๒
เพื่อพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบ
๒. เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน WWW.bangklamhospital.go.th

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายปิยะ ชูบัวทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน WWW.bangklamhospital.go.th หรือ
สื่ออื่นๆของหน่วยงานได้

(นายปิยะ ชูบัวทอง)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

ผลการพิจารณา

() อนุมัติ

() ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(นายสุริยะ สุพงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

สรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลบางกล้า

ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 31 สิงหาคม 2565

1. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของโรงพยาบาล จำนวน 1 เรื่อง

1.1 ด้านบริการ จำนวน 5 เรื่อง/ 7 ครั้ง ประกอบด้วย

- ระบบการให้ข้อมูลวัคซีนโควิด-19 ผ่านระบบโทรศัพท์ จำนวน 1 ครั้ง
- ระบบการให้บริการ จุดบริการ โรคระบบทางเดินหายใจ (ARI) จำนวน 1 ครั้ง
- ระบบการรับใบรับรองแพทย์ จำนวน 1 ครั้ง
- การจัดลำดับคิวรับบริการ ณ หน้าห้องตรวจ จำนวน 1 ครั้ง
- พฤติกรรมการให้บริการ ณ ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน จำนวน 2 ครั้ง
- พฤติกรรมการให้บริการ ณ จุดบริการ โรคระบบทางเดินหายใจ (ARI) จำนวน 1 ครั้ง

แนวทางการแก้ไข

- แจ้งเจ้าหน้าที่ ผู้รับสาย ให้แจ้งหมายเลขที่ติดต่อเรื่องวัคซีนโดยเฉพาะ เนื่องจากข้อมูลด้านวัคซีนโควิด-19 เป็นข้อมูลที่มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง
- กรณี โทรติดต่อหมายเลขเรื่องวัคซีนแล้ว ไม่มีผู้รับสาย ให้คำแนะนำว่า จะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับตามเบอร์ที่ติดต่อเข้ามา ภายในวันนั้น ซึ่งในช่วงนั้นเจ้าหน้าที่อาจติดภารกิจอื่นอยู่ที่ไม่สามารถรับสายได้
- ทบทวนระบบการให้บริการ ณ จุด ARI และระบบ การรับใบรับรองแพทย์
- ทบทวนระบบการจัดลำดับคิวบริการในการเข้ารับบริการในห้องตรวจแพทย์
- แจ้งหัวหน้างานทุกหน่วยงานในการป้องกันการร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ โดยเฉพาะหน่วยงานที่เกิดอุบัติเหตุซ้ำ

1.2 ด้านสภาพแวดล้อม

ไม่พบข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ในช่วงเวลา 1 ตุลาคม 2564 – 31 สิงหาคม 2565

ข้อร้องเรียนทุกเรื่อง ได้มอบหมายและประสานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางต่างๆที่ได้รับ

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียน

1. ผ่านระบบโทรศัพท์ จำนวน 5 ครั้ง
 - ระบบการให้ข้อมูลวัคซีนโควิด-19 จำนวน 1 ครั้ง
 - การจัดลำดับคิวบริการหน้าห้องตรวจ จำนวน 1 ครั้ง
 - การรับใบรับรองแพทย์ จำนวน 1 ครั้ง
 - การรับบริการ ณ คลินิกบริการโรคระบบทางเดินหายใจ จำนวน 1 ครั้ง
 - พุทธิกรรมบริการของ จนท.จุดบริการ โรคระบบทางเดินหายใจ (ARI) จำนวน 1 ครั้ง
2. ผ่านระบบโซเชียลเน็ตเวิร์ค(chat ผ่าน ระบบ messenger) จำนวน 2 ครั้ง
 - พุทธิกรรมบริการของ จนท. ณ ห้องฉุกเฉิน จำนวน 2 ครั้ง

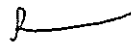
จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ข้อร้องเรียนที่ได้รับมามีจำนวนน้อย เนื่องจากขาดการสื่อสารช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับบริการทราบ/หรือในช่วงการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ผู้รับบริการด้านอื่นๆ มีจำนวนน้อยลง ทำให้ข้อร้องเรียนน้อยลงแนวทางดำเนินการแก้ไข
 - ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล เพื่อให้ประชาชนรับทราบช่องทางที่สามารถจะเสนอแนะ หรือ ร้องเรียนได้
 - สื่อสารผ่านประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล รวมทั้ง เมื่อมีการออกหน่วยแพทย์หรือการออกชุมชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับช่องทางร้องเรียนเพิ่มขึ้น
 - ติดป้าย เบอร์โทรศัพท์ รับเรื่องร้องเรียน ตามจุดบริการต่างๆ ภายในหน่วยงาน
2. ไม่มีชื่อสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน ทางโรงพยาบาลจึงแก้ไขโดย
 - ทำแบบฟอร์มข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะให้มีชื่อ -สกุล , วันเดือนปี เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อการตอบกลับข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม
 - ติดตาม ขอข้อมูล ผู้ร้องเรียน ตามช่องทางที่ร้องเรียน เพื่อตอบกลับข้อร้องเรียนตามช่องทางที่เหมาะสม



(นายปิยะ ชুবัวทอง)

คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



(นายสุริยะ สุพงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลบางกล้า โทร. ๐ ๗๔๓๒ ๘๒๒๒ ต่อ ๒๐
ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๖/๑๒/๑๙.๐๑ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานสรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
โรงพยาบาลบางกล้า

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

ด้วยกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ได้สรุปการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบางกล้า ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในไตรมาสที่ ๑-๔
ทั้งนี้ เพื่อเป็นการรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามรายละเอียดที่แนบมาด้วยนี้

กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ ขอเสนอรายงานผลการสรุปการดำเนินการเรื่องข้อ
ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของ โรงพยาบาลบางกล้า ปีงบประมาณ ๒๕๖๕
เพื่อพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบ
๒. เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน WWW.bangklamhospital.go.th

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายปิยะ ชুবัวทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ได้ตรวจสอบแล้วสามารถเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน WWW.bangklamhospital.go.th
หรือ สื่ออื่นๆของหน่วยงานได้

(นายปิยะ ชুবัวทอง)

หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ

ผลการพิจารณา () อนุมัติ () ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(นายสุริยะ สุปงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงพยาบาลบางกล้า

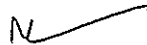
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

ทางหน่วยงานรับเรื่องเรียน โรงพยาบาลบางกล้า ได้เฝ้าระวังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต
และประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบางกล้า ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในไตรมาสที่ ๑-๔ พบว่าไม่มีข้อ
ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลบางกล้าแต่อย่างใด



(นายปิยะ ชูบัวทอง)

คณะกรรมการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน



(นายสุริยะ สุพงษ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางกล้า