

ตัวชี้วัด

๔.การส่งเสริมความโปร่งใส

EB ๑๑ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน

ไตรมาส ๒

ไตรมาส ๔

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไตรมาส ๒  ไตรมาส ๔



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โทร.๐๓๔ - ๒๘๑๖๘๖

ที่ นฐ ๐๐๓๒๕/๑/๖๕๔

วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

ตามที่โรงพยาบาลกำแพงแสน ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานเป็นคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีกระบวนการรายงานและการปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรในโรงพยาบาลกำแพงแสนถือปฏิบัติ นั้น

ในการนี้ โรงพยาบาลกำแพงแสน ขอรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในรอบ ๑๒ เดือน รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอขออนุมัติเพื่อนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

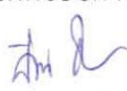
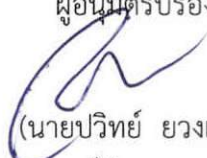
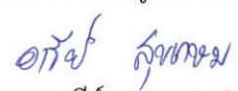
(นายปรีชญ์ ยวงเงิน)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการ  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ/อนุมัติ

(นายสมชาย เจนลาภวัฒน์กุล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ  
โรงพยาบาลกำแพงแสน  
ตามประกาศโรงพยาบาลกำแพงแสน  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓  
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลกำแพงแสน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลกำแพงแสน	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงแสน วัน/เดือน/ปี : ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในรอบ ๑๒ เดือน  Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางจิราภรณ์ ธนโกเศศ) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๓๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายปวิทย์ ยวงเงิน) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ วันที่ ๓๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวอารีย์ สุขเกษม) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๓๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔	



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลกำแพงแสน ๔๗ หมู่ ๔ อ.กำแพงแสน จ.นครปฐม ๗๓๑๔๐

ที่ นฐ ๐๐๓๒๕/๑๑/..... วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยบริการทางการแพทย์

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มงานการพยาบาล ได้รับมอบหมายภารกิจศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลกำแพงแสน

๒. ข้อเท็จจริง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ดังนี้

๒.๑ ทบทวนและเสนอจัดทำคำสั่งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยบริการทางการแพทย์ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๒.๒ ทบทวนและจัดทำแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและไกล่เกลี่ยบริการทางการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๒.๓ ได้มีประกาศเจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน เพื่อดำเนินงานตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ให้มีความซื่อสัตย์สุจริต สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ร่วมประพฤติปฏิบัติตนตามมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณกระทรวงสาธารณสุข

๒.๔ รายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนในการประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลประจำเดือน และสรุปข้อมูลในรอบ ๖ เดือน ตามเอกสารแนบ

๓. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อไป

(นางจิราภรณ์ ชนโกเศศ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

ขอคิดเห็น.....

(นายสมชาย เจนลาภวัฒน์กุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกำแพงแสน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เดือน เมษายน ๒๕๖๔ - สิงหาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่องร้องเรียน	กลุ่มเป้าหมาย	มาตรการควบคุม	จำนวนร้องเรียน (เรื่อง)	การจัดการและแก้ไข
การทุจริตและประพฤติมิชอบ	บุคลากรโรงพยาบาลกำแพงแสน	๑.ประกาศเจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อปลูกจิตสำนึก สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ร่วมประพฤติปฏิบัติตนตามมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณกระทรวงสาธารณสุข ๒.วางระบบติดตามกำกับควบคุมภายใน	๐	ติดตามควบคุมกำกับการปฏิบัติงาน
พฤติกรรมบริการของบุคลากร	บุคลากรโรงพยาบาลกำแพงแสน	๑.ประกาศนโยบายพฤติกรรมบริการที่ดีสำหรับบุคลากร ให้รับทราบและถือปฏิบัติ ๒.จัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการจัดบริการที่ดี ๓.จัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดีให้กับบุคลากร	๖	๑.ควบคุมกำกับการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา ๒.กำกับติดตามกรณีมีเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งต่อผู้ร้องเรียน
ระบบบริการ	ระบบบริการทุกหน่วยงาน	๑.ทบทวนระบบบริการของแต่ละหน่วยงานและปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ ๒.ให้จัดทำผังขั้นตอนบริการ ติดประกาศให้ผู้รับบริการทราบ ๓.การให้ข้อมูลด้านการดูแลรักษา	๓	๑.แจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการทบทวนและปรับปรุงตามประเด็นการร้องเรียน
สิ่งแวดล้อม	ผู้รับบริการ	๑.ปรับปรุงพื้นที่ สถานที่จอดรถให้เพียงพอและเป็นระเบียบ ๒. จัดแยกโซนรับบริการการดูแลผู้ป่วยแต่ละกลุ่มให้ชัดเจน	๑	๑ แจ้งคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมฯ ดำเนินการ