



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกำแพงแสน กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐-๓๔๓๕-๑๓๗๘ ต่อ ๑๔๙

ที่ นร ๐๐๓๒.๕/ ๕๗๕ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน รอบ ๖ เดือน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

ความเป็นมา

ตามที่โรงพยาบาลกำแพงแสน ได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ยบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลกำแพงแสน นั้น

ข้อพิจารณา

ในการนี้ โรงพยาบาลกำแพงแสน ได้ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ โรงพยาบาลกำแพงแสน มีการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ไม่มีข้อร้องเรียน

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

ชลิษฐ์ รุจเตชิตา

(นายชลิษฐ์ รุจเตชิตา)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ

อนุญาต

(นายสมชาย เจนลาภวัฒน์กุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกำแพงแสน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕

ประเภทเรื่องร้องเรียน	กลุ่มเป้าหมาย	มาตรการควบคุม	จำนวนร้องเรียน (เรื่อง)	การจัดการวิธีแก้ไขและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
การทุจริตและประพฤติมิชอบ	บุคลากรโรงพยาบาลกำแพงแสน	๑.ประกาศเจตนารมณ์การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อปลูกจิตสำนึก สร้างภาพลักษณ์ที่ดี ร่วมประพฤติปฏิบัติตนตามมาตรฐานทางจริยธรรม ๒.วางระบบติดตามกำกับควบคุมภายใน	๐	ติดตามควบคุมกำกับการทำงาน
พฤติกรรมบริการของบุคลากร	บุคลากรโรงพยาบาลกำแพงแสน	๑.ประกาศนโยบายพฤติกรรมบริการที่ดีสำหรับบุคลากร ให้รับทราบและถือปฏิบัติ ๒.จัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการจัดบริการที่ดี ๓.จัดอบรมพฤติกรรมบริการที่ดีให้กับบุคลากร	๕	๑.ควบคุมกำกับการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา ๒.กำกับติดตามกรณีมีเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการติดต่อแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรงผ่านทางโทรศัพท์เพื่อชี้แจงการดำเนินการของทางโรงพยาบาล
ระบบบริการ	ระบบบริการทุกหน่วยงาน	๑.ทบทวนระบบบริการของแต่ละหน่วยงานและปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐานอยู่เสมอ ๒.ให้จัดทำผังขั้นตอนบริการ ติดประกาศให้ผู้รับบริการทราบ ๓.การให้ข้อมูลด้านการดูแลรักษา	๖	๑.แจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการทบทวนและปรับปรุงตามประเด็นการร้องเรียน ๒.ดำเนินการติดต่อแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรงผ่านทางโทรศัพท์เพื่อชี้แจงการดำเนินการของทางโรงพยาบาล
สิ่งแวดล้อม	ผู้รับบริการ	๑.ปรับปรุงพื้นที่ สถานที่จอดรถให้เพียงพอและเป็นระเบียบ ๒. จัดแยกโซนรับบริการการดูแลผู้ป่วยแต่ละกลุ่มให้ชัดเจน	๐	แจ้งคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมมาดำเนินการ