



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โทร.๐๓๔ - ๓๕๑๓๗๘

ที่ นฐ ๐๐๓๓.๕/๑/

วันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลกำแพงแสน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

๑. ความเป็นมา

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงานเปิดเผยการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ในเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน และการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม การรับฟังเสียงสะท้อน หรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

๒. ข้อเท็จจริง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกำแพงแสน ได้รวบรวมผลการดำเนินการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓๕ เรื่อง และผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่พบเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน

๓. ข้อเสนอ

เพื่อให้เป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ขอรายงานผลการดำเนินงานเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามข้อ ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นางจรัสศรี เกตุบุญลือ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(/) ทราบ

(/) อนุญาต

(นายสมชาย เจนลาภวัฒน์กุล)

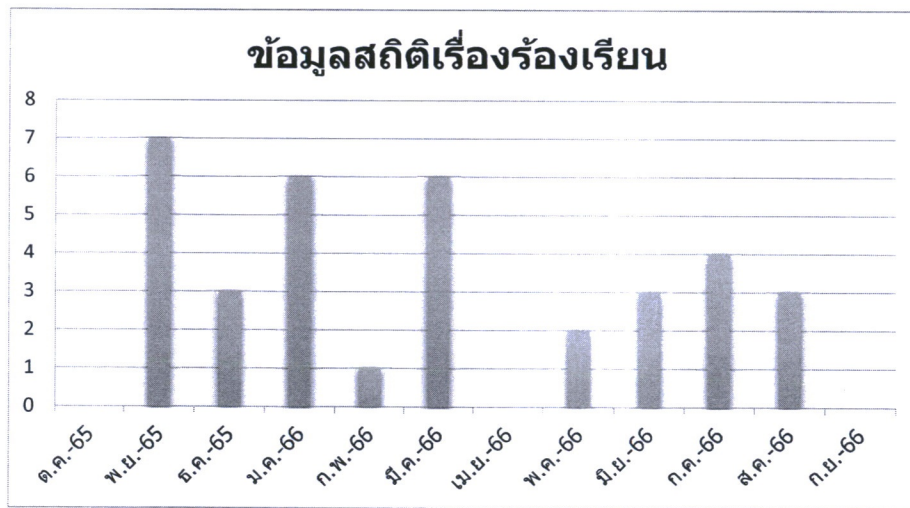
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

สรุปผลการร้องเรียน โรงพยาบาลกำแพงแสน ประจำปี 2566

เดือน	ช่องทางการร้องเรียน		รวม	ร้องเรียนในด้าน			การดำเนินการ (เรื่อง)			
	Facebook	ไปร้องเรียน		พฤติกรรม	ระบบบริการ	อาคารสถานที่	รับเรื่อง	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่าง	ยังไม่ได้
ต.ค.-65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ระบุน่วยงาน										
พ.ย.-65	2	5	7	1	5	1	7	6	1	0
ระบุน่วยงาน	OPD,บริหาร	การเงิน,แพทย์,ขับรถ		ขับรถ	การเงิน,แพทย์,	บริหาร				
ธ.ค.-65	2	1	3	0	3	0	3	3	0	0
ระบุน่วยงาน	ยานอก,WF	NCD			ยานอก,WF,NCD					
ม.ค.-66	0	6	6	5	1	0	6	6	0	0
ระบุน่วยงาน		แม่บ้าน,WM,NCD,		แม่บ้าน,WM,NCD,	ห้องยา					
ก.พ.-66		1	1	1			1	1	0	0
ระบุน่วยงาน		ER		ER						
มี.ค.-66	1	5	6	3	3		6	6	0	0
ระบุน่วยงาน	NCD	NCD,Lab,ER		NCD,ER	NCD,Lab					
เม.ย.-66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ระบุน่วยงาน										
พ.ค.-66	2		2		2		2	2	0	0
ระบุน่วยงาน	OPD				OPD					
มิ.ย.-66	1	2	3	1	2		3	3	0	0
ระบุน่วยงาน	OPD	Lab,รปภ.		Lab	OPD,รปภ.					
ก.ค.-66	1	3	4	2	2		4	2	2	0
ระบุน่วยงาน	เวรเปล	การเงิน,OPD		OPD,เวรเปล	การเงิน					
ส.ค.-66	1	2	3	2	1	0	3	3	0	0
ระบุน่วยงาน	ER	ER,LR,WM,เวรเปล		ER,LR,เวรเปล	ER,WM					
ก.ย.-66			0				0			
ระบุน่วยงาน										
รวม				15	19	1	35	32	3	0

ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ต.ค.-65	พ.ย.-65	ธ.ค.-65	ม.ค.-66	ก.พ.-66	มี.ค.-66	เม.ย.-66	พ.ค.-66	มิ.ย.-66	ก.ค.-66	ส.ค.-66	ก.ย.-66	รวม ทั้งปี	ปริมาณเรื่อง ค้างค้าง	ปริมาณเรื่อง ยุติทั้งหมด	ร้อยละ เรื่องยุติ
0	7	3	6	1	6	0	2	3	4	3		35	3	32	91.43



สรุปผลข้อร้องเรียนรพ.กำแพงแสน	
ตั้งแต่ 1 ต.ค.65 - 30 ก.ย.66	
การดำเนินการ	จำนวน(เรื่อง)
รับเรื่องร้องเรียน	35
ดำเนินการแล้ว	32
อยู่ระหว่างดำเนินการ	3
ยังไม่ได้ดำเนินการ	0

ลำดับ	ด้าน	วิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1	ด้านพฤติกรรม	1.การใช้กิริยามารยาทการให้บริการไม่เหมาะสมพูดจาไม่สุภาพขณะให้บริการ ไม่เต็มใจบริการ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน	1.เมื่อเกิดเหตุการณ์ด้านพฤติกรรมบริการระหว่างจนท.กับผู้รับบริการ ให้เปลี่ยนจนท.คนใหม่ในการให้บริการผู้รับบริการรายนั้น เพื่อลดข้อขัดแย้ง 2.เชิญผู้รับบริการมาพูดคุยปัญหาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับจนท.ที่มารับเรื่องร้องเรียน
		2.ปริมาณผู้รับบริการมาก ทำให้เจ้าหน้าที่เร่งรีบในการทำงาน	1.ปรับระบบนัดคิวในการรับบริการตามเวลา เพื่อลดเวลารอคอย
		3.พฤติกรรมการขับรถของพนักงานขับรถ Refer	1.หัวหน้ากลุ่มงานตักเตือน และประเมินพฤติกรรมการขับรถ
2	ระบบบริการ	1.ขาดการสื่อสารให้ผู้ป่วยรับทราบถึงระยะเวลาารอคอยในการรับยา และคิวเข้ารับการรักษา	1.งานเภสัชกรรม และงานผู้ป่วยนอก แจ้งคิวให้ผู้รับบริการรับทราบคิวในการรับบริการเป็นระยะๆ
		2.ระบบการเยี่ยมผู้ป่วยของงานผู้ป่วยใน	1.ปฐมนิเทศผู้ป่วยและญาติถึงระเบียบการเยี่ยมผู้ป่วย 2.ติดป้ายประชาสัมพันธ์ระเบียบการเยี่ยมผู้ป่วย
		3.แพทย์ออกตรวจน้อยในวันหยุดราชการและนอกเวลาราชการ ผู้ป่วยรอรับบริการนาน	1.กำหนดแนวทางในการตามแพทย์เวรผู้ป่วยในมาช่วยในการตรวจรักษา
3	อาคารสถานที่	1.ไฟทางเข้ารพ.ไม่สว่าง ป้ายไม่ชัดเจน	1.ดำเนินการปรับปรุงป้ายไฟทางเข้ารพ. และจัดทำแผนงบประมาณ ปี 2567