



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกำแพงแสน กลุ่มงานบริหารทั่วไป จังหวัดนครปฐม โทร.๐๓๔ - ๒๘๑๖๘๗

ที่ นฐ ๐๐๓๓.๕/๑/๕๓๙

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
โรงพยาบาลกำแพงแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

๑. ความเป็นมา

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงานเปิดเผยการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ในเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน และการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม การรับฟังเสียงสะท้อน หรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

๒. ข้อเท็จจริง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกำแพงแสน ได้รวบรวมผลการดำเนินการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗)

๓. ข้อเสนอ

เพื่อให้เป็นไปตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ขอรายงานผลการดำเนินงานฯ ตามเอกสารที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นางสาวกชรา ลิ้มทอง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(/) ทราบ

(/) อนุญาต

(นายณัฐคุณเด่น คงคาเพชร)

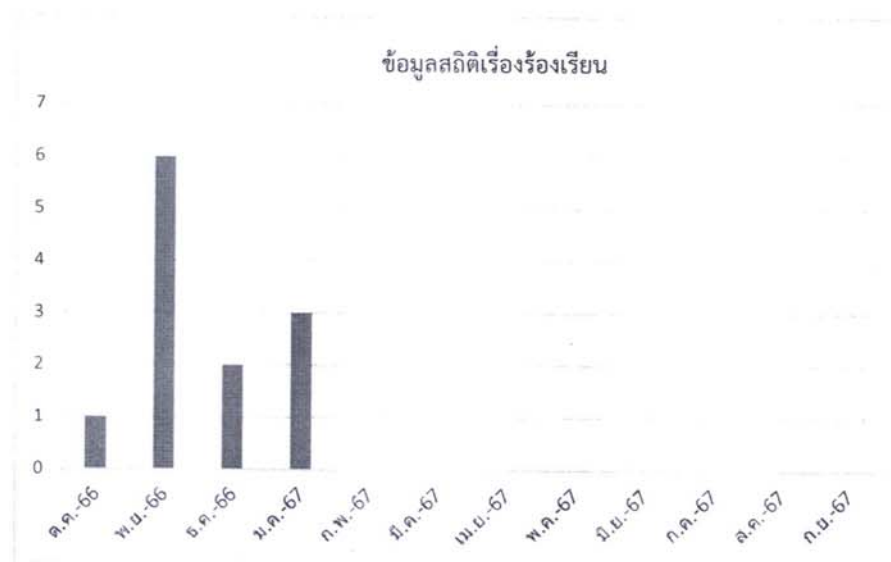
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

สรุปผลการร้องเรียน รพ.กำแพงแสน ประจำปี 2567

เดือน	ช่องทางการร้องเรียน		รวม	ร้องเรียนในด้าน			การดำเนินการ (เรื่อง)			
	Facebook	ใบร้องเรียน		พฤติกรรม	ระบบบริการ	อาคารสถานที่	รับเรื่อง	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่าง	ยังไม่ได้
ต.ค.-66	0	1	1	1			1	1		
ระบุหน่วยงาน		OPD		OPD						
พ.ย.-66	1	5	6	3	2	1	6	6		
ระบุหน่วยงาน	W2	OR,OPD,W7,ห้องยา		W2,OPD	W7,ห้องยา	OR				
ธ.ค.-66	0	2	2	2			2	2		
ระบุหน่วยงาน		OPD		OPD						
ม.ค.-67	2	1	3	2	1		3	3		
ระบุหน่วยงาน	OPD,ภาพถ่าย	ER		ER,OPD	ภาพถ่าย					
ก.พ.-67	0	0	0				0			
ระบุหน่วยงาน										
มี.ค.-67			0				0			
ระบุหน่วยงาน										
เม.ย.-67			0				0			
ระบุหน่วยงาน										
พ.ค.-67			0				0			
ระบุหน่วยงาน										
มิ.ย.-67			0				0			
ระบุหน่วยงาน										
ก.ค.-67			0				0			
ระบุหน่วยงาน										
ส.ค.-67			0				0			
ระบุหน่วยงาน										
ก.ย.-67			0				0			
ระบุหน่วยงาน										
รวม							12			

ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลกำแพงแสน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567




ต.ค.-66	พ.ย.-66	ธ.ค.-66	ม.ค.-67	ก.พ.-67	มี.ค.-67	เม.ย.-67	พ.ค.-67	มิ.ย.-67	ก.ค.-67	ส.ค.-67	ก.ย.-67	รวม ทั้งปี	ปริมาณเรื่อง คงค้าง	ปริมาณเรื่อง ยุติทั้งหมด	ร้อยละ เรื่องยุติ
1	6	2	3	0								12		12	100.00



สรุปผลข้อร้องเรียนรพ.กำแพงแสน ตั้งแต่ 1 ต.ค.66 - 30 ก.ย.67	
การดำเนินการ	จำนวน(เรื่อง)
รับเรื่องร้องเรียน	
ดำเนินการแล้ว	
อยู่ระหว่างดำเนินการ	
ยังไม่ได้ดำเนินการ	

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

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
 โรงพยาบาลกำแพงแสน
 ตามประกาศโรงพยาบาลกำแพงแสน
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗
 สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลกำแพงแสน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลกำแพงแสน	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงแสน วัน/เดือน/ปี : ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖- ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) Linkภายนอก..... หมายเหตุ	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางจรัสศรี เกตุบุญลือ) เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง  (นางสาวภัสรา ลิ้มทอง) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวอารีย์ สุขเกษม) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗	