



บันทึกข้อความ

ห้องผู้อำนวยการ
เลขที่..... ๑๑๓๑
วันที่..... ๒๔ มี.ค. ๒๕๖๖
เวลา..... ๑๖:๑๐ ผู้รับ.....

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

โรงพยาบาลบ้านนา โทร ๐๓๗ - ๓๘๑๘๓๒ ต่อ ๑๑๐๔

ที่ นย ๐๐๓๓.๓๐๓/๕๖

วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และ
สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

ด้วยโรงพยาบาลบ้านนา ได้ดำเนินการติดตามข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่และการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยมีวัตถุประสงค์ในการ
บริการข้อมูลข่าวสารรับฟังข้อเสนอแนะ ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วอย่างเป็นรูปธรรม

ในการนี้ขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ และสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามเอกสารที่
แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและลงนามรับทราบสรุปผลข้อร้องเรียนดังกล่าว

(นางกาญจณี คำเพ็ญ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หัวหน้างานกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ

(นายวัชรินทร์ จุลวงษ์)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา
๒๔ มี.ค. ๒๕๖๖

ทราบ

ลงนามแล้ว

(นายสุวรรณ เพ็ชรรุ่ง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

โรงพยาบาลคุณธรรม

"ซื่อสัตย์ มีวินัย รับผิดชอบและเสียสละ"



สรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน เดือนตุลาคม 2565 – มีนาคม 2566

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่

รวมอุบัติการณ์ทั้งหมด 27 ครั้ง

1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวม 10 ครั้ง
 - 1.1 ที่นั่งรถตรวจไม่เพียงพอได้แก่ หน่วยงานชั้นสูตรโรค OPD จำนวน 3 ครั้ง
 - 1.2 ความสะอาดของห้องน้ำ จำนวน 3 ครั้ง
 - 1.3 เครื่องปรับอากาศห้องพิเศษไม่เย็น จำนวน 3 ครั้ง
 - 1.4 ห้องน้ำผู้รับบริการไม่มีน้ำยาล้างมือบริการ จำนวน 1 ครั้ง
2. ด้านระบบบริการ รวม 16 ครั้ง
 - 2.1 ระบบคิวบริการ ทันตกรรมจองคิวไม่ได้ จำนวน 5 ครั้ง
 - 2.2 บริการล่าช้า
 - 2.2.1 รอเจาะเลือดนาน จำนวน 10 ครั้ง
 - 2.2.2 ผู้ป่วยโรคติดต่อ(นั่งรอด้านหลัง OPD) รอตรวจนาน จำนวน 1 ครั้ง
3. ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน 1 ครั้ง
 - 3.1 พฤติกรรมการใช้คำพูด จำนวน 1 ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ(การจัดซื้อจัดจ้าง)
ไม่พบข้อร้องเรียน

ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข
นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ	ระบบการนัดผู้รับบริการ	ปรับระบบการนัดผู้รับบริการคลินิกต่างๆ เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง
ความสะอาดและความพร้อมใช้ของห้องน้ำ	เนื่องจากการจ้างเหมาบริการทำความสะอาด การประเมินแม่บ้านทำความสะอาดในจุดบริการที่เป็นส่วนกลางยังไม่มีผู้ติดตามประเมินอย่างชัดเจน	ดำเนินการมอบหมายผู้รับผิดชอบกำกับแม่บ้านให้ชัดเจน และรายงานกรรมการตรวจรับทุกเดือน
เครื่องปรับอากาศห้องพิเศษไม่เย็น	1.อายุการใช้งานของเครื่องปรับอากาศนานกว่า 10 ปี 2.ไม่มีการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง	1.พิจารณาประเมินเครื่องปรับอากาศหากไม่สามารถซ่อมได้ให้ทำแผนซื้อทดแทน 2.ดำเนินการจัดทำแผนการบำรุงรักษาอย่างชัดเจน และมอบหมายผู้ติดตามกำกับให้ปฏิบัติตามแผน
ระบบคิวบริการทันตกรรม	โปรแกรมในการจองคิวเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ไม่สามารถพัฒนาให้ตอบสนองผู้รับบริการ	ดำเนินการจัดหาระบบการจองคิวทุกคลินิกบริการอยู่ในช่วงดำเนินการ
รอเจาะเลือดนาน	ระบบการนัดผู้รับบริการ	1.ปรับระบบการนัดผู้รับบริการคลินิกต่างๆ เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูงที่ต้องรับบริการเจาะเลือดในช่วงเช้า 8.00-10.00 น. ไม่เกิน 80 คนต่อวัน 2.เพิ่มเจ้าหน้าที่จากจุดบริการอื่นมาช่วยเมื่อมีผู้รับบริการจำนวนมากในช่วงเวลา 08.00-10.00 น.
ผู้ป่วยโรคติดต่อ(นั่งรอด้านหลัง OPD)	ช่องการสื่อสารกับผู้รับบริการน้อย ผู้รับบริการไม่สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้	ปรับสถานที่ตรวจโรคติดต่อและมีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ชัดเจน
พฤติกรรมบริการ	1.ปฏิบัติงานด้วยความเคยชิน 2.ทักษะการสื่อสาร	จัดโครงการการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนโดยเฉพาะผู้ให้บริการด้านหน้า

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2566

[illegible]

ผู้รายงาน


ผู้ตรวจสอบ.....

(นางกาญจน์ คำเพ็ญ)

(นายวัชรินทร์จุลวงษ์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ทันตแพทยชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

天

(นายสุวรรณ เพ็ชรรุ่ง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

วันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (การจัดซื้อจัดจ้าง) ปีงบประมาณ 2566

เรื่อง	ตุลาคม (ครั้ง)	พฤศจิกายน (ครั้ง)	ธันวาคม (ครั้ง)	มกราคม (ครั้ง)	กุมภาพันธ์ (ครั้ง)	มีนาคม (ครั้ง)	เมษายน (ครั้ง)	พฤษภาคม (ครั้ง)	มิถุนายน (ครั้ง)	กรกฎาคม (ครั้ง)	สิงหาคม (ครั้ง)	กันยายน (ครั้ง)	รวม
ราคากลาง	0	0	0	0	0	0							0
คุณสมบัติเฉพาะ	0	0	0	0	0	0							0
การประกาศประกวดราคา	0	0	0	0	0	0							0
การประกาศผู้ชนะ	0	0	0	0	0	0							0
การตรวจรับพัสดุ	0	0	0	0	0	0							0
การจำหน่ายครุภัณฑ์	0	0	0	0	0	0							0
	รวม												0

ผู้รายงาน

(นางกาญจน์ คำเพ็ญ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้ตรวจสอบ

(นายวัชรินทร์จุลวงษ์)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

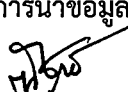
วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

(นายสุวรรณ เพ็ชรรุ่ง)

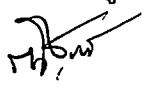
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

วันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
 โรงพยาบาลบ้านนา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณสุขทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๖
 สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลบ้านนา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก	
วัน/เดือน/ปี ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖	
หัวข้อ MOIT๑๐. หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
๑. บันทึกข้อความ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๒. บันทึกข้อความ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
Link ภายนอก https://www.bannahospital.com	
หมายเหตุ	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางกาญจณี คำเพ็ญ) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๒๐ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายสุรธร เพ็ชรรุ่ง) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา วันที่ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายณัฐวัฒน์ นันทโกวัฒน์) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๐ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖	

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
 โรงพยาบาลบ้านนา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก
 ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณสุขทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๖
 สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลบ้านนา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก	
วัน/เดือน/ปี ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖	
หัวข้อ MOIT๑๐ หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
๑. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ๒. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
Link ภายนอก https://www.bannahospital.com	
หมายเหตุ	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางกาญจณี คำเพ็ญ) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๒๐ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายสุวรรณ เพ็ชรรุ่ง) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา วันที่ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายณัฐวัฒน์ นันทโกวัฒน์) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๐ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖	