

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 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
ระบบคิวบริการ				1	3	1	0	0	0	2	0		7
พฤติกรรมบริการ					1		0	0	0	0	1		2
อาคารสถานที่	1	1	2	1	2	3	0	0	0	0	0		10
บริการล่าช้า	1		1	1	2	6	1	0	0	0	0		12
รวม													31

ผู้รายงาน

(นางกาญจน์ คำเพ็ญ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๔ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้ตรวจสอบ

(นายวัชรินทร์จุลวงษ์)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงพยาบาล

วันที่ ๔ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖

.....

(นายสุวรรณ เพ็ชรรุ่ง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

6 กันยายน 2566



สรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน เดือน1เมษายน – 31 สิงหาคม 2566

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่

รวมอุบัติการณ์ทั้งหมด 4 ครั้ง

1. ด้านระบบบริการ รวม 3 ครั้ง
 - 2.1 ระบบคิวบริการ ทันตกรรมจองคิวไม่ได้ จำนวน 1 ครั้ง
 - 2.2 บริการล่าช้า ระบบบริการผู้ป่วยนอก จำนวน 1 ครั้ง
 - 2.3 ระบบการส่งต่อการรักษานอกเครือข่ายบริการทันตกรรม จำนวน 1 ครั้ง
2. ด้านพฤติกรรมบริการ จำนวน 1 ครั้ง
 - 3.1 พฤติกรรมการใช้คำพูด จำนวน 1 ครั้ง

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ(การจัดซื้อจัดจ้าง)

ไม่พบข้อร้องเรียน

การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข

ปัญหา	วิเคราะห์สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข
ระบบคิวบริการ ทันตกรรม	โปรแกรมในการจองคิวเป็น โปรแกรมสำเร็จรูปที่ไม่สามารถ พัฒนาให้ตอบสนองผู้รับบริการ	ดำเนินการจัดหาระบบการจองคิวทุกคลินิกบริการ อยู่ในช่วงดำเนินการ และเพิ่มบริการช่องทางด่วนสำหรับผู้สูงอายุและ กรณีฉุกเฉินทางทันตกรรม
ระบบบริการผู้ป่วยนอก ล่าช้า	การให้ข้อมูลผู้รับบริการ	1.แจ้งระยะเวลาการให้บริการกรณีที่ต้องเจาะเลือด ก่อนพบแพทย์ 2.ตอบกลับผู้รับบริการกรณีขอทราบเหตุผลในการ รอนาน เนื่องจากผู้ป่วยรายนี้มีรายการตรวจเพิ่มจาก ครั้งก่อนจึงเข้าใจว่าครั้งนี้บริการล่าช้า
พฤติกรรมบริการ	1.ปฏิบัติงานด้วยความเคยชิน 2.ทักษะการสื่อสาร	จัดโครงการการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการโดย กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนโดยเฉพาะผู้ให้บริการ ด้านหน้า
ระบบการส่งต่อการรักษา นอกเครือข่ายบริการ ทันตกรรม	การส่งต่อบริการนอกเครือข่าย	ส่งผลงานประกันสุขภาพเพื่อตรวจสอบสิทธิการ รักษา และอธิบายแนวทางการส่งต่อก่อนส่งไปงาน บริการ



บันทึกข้อความ

ห้องผู้อำนวยการ
เลขที่... ๕๐๕๕
วันที่... ๒๑ ธ.ค. ๒๕๖๖
เวลา... ๑๖.๕๐ ผู้รับ... พล

ส่วนราชการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานประกันฯ โรงพยาบาลบ้านนา โทร ๐ ๓๗๓๘ ๑๘๓๒ ต่อ ๑๒๑๗

ที่ นย ๐๐๓๓.๓๐๓/๒๓

วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบ้านนา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

ต้นเรื่อง

ด้วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานประกันสุขภาพ มีความประสงค์จะเผยแพร่เปิดเผย

ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน

๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔

๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔

๖. อินโฟกราฟิกคณะกรรมการจริยธรรมประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุดปัจจุบัน

๗. ยุทธศาสตร์ฯ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ แผนการปฏิรูปประเทศฯ แผนพัฒนา

เศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฯ ของประเทศ

๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานทุกแผน)

๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (เป็นไปตามข้อ ๙.)

๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน

๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘)

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง

ข้อพิจารณา...

โรงพยาบาลคุณธรรม

“ชื่อสัตย์ มีวินัย รับผิดชอบและเสียสละ

ข้อพิจารณา

เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ที่กำหนด จึงเห็นควรเผยแพร่การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ของโรงพยาบาลบ้านนา

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติให้เผยแพร่การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ตามรายละเอียดดังกล่าวข้างต้น



(นายอ.สกล อมรการ)
นักวิชาการสาธารณสุข



(นางกาญจณี คำเพ็ญ)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ
และสารสนเทศทางการแพทย์

ทราบ/อนุมัติ



(นายธำปกรณ์ พรประภาคศักดิ์)
นายแพทย์ชำนาญการ
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลบ้านนา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลบ้านนา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก	
วัน/เดือน/ปี วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๖	
หัวข้อ MOIT๒ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลที่เป็นปัจจุบัน	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) โรงพยาบาลบ้านนา : ๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน / ๒. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม MOPH / ๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ / ๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔ / ๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔ / ๖. อินโฟกราฟิก คณะกรรมการจริยธรรมประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข / ๗. ยุทธศาสตร์ฯ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติฯ แผนการปฏิรูปประเทศฯ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฯ ของประเทศ / ๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน / ๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน / ๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน / ๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน / ๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ / ๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน / ๑๕. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน / ๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน / ๑๗. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง	
Link ภายนอก: ไม่มี	
หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล  (นายอ.สกล อมรการ) นักวิชาการสาธารณสุข วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายธำพรณ์ พรประภาศักดิ์) นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายรัชชานนท์ โปรยเจริญ) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๖	