



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร กลุ่มงานนิติการ โทร ๐ ๕๖๔๖ ๖๙๙๓ ต่อ ๒๐๑

ที่ ชน ๐๐๓๒.๐๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานและสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความ
โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่ง
เป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ตัวชี้วัด MOIT
๑๑ หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนรายละเอียดข้อมูลนั้น

เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มงานนิติการ
จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานและสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๕ รอบเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๕ ดังรายละเอียดแนบท้าย และขออนุญาต
เผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้ดำเนินการเผยแพร่ฯ ต่อไป

(นายอัมพร อินอิม)
นิติกรปฏิบัติการ

นายพรเพชร นันทวัฒน์
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลชัชวาทนเรนทร

เดือนตุลาคม 2564- เดือนมีนาคม 2565

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
ตุลาคม ๒๕๖๔	๐	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	๐	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๔	๐	-	-
มกราคม ๒๕๖๕	๐	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	๐	-	-
มีนาคม ๒๕๖๕	๐	-	-

ลงชื่อ



ผู้รายงาน

(นายอัมพร อินอิม)

ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลชยันนาทนเรนทร เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๕

เดือน	เรื่องร้องเรียน	การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหา
ตุลาคม ๒๕๖๔	๑.แพทย์ตรวจรักษาใช้เวลานาน	๑.ความซับซ้อนของโรคในแต่ละราย ๒.แพทย์ Intern	๑. การแยกคัดกรองผู้ป่วยที่มีความซับซ้อนไม่มากแต่มีความหลากหลายให้แพทย์ Intern
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
ธันวาคม ๒๕๖๔	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
มกราคม ๒๕๖๕	๑.ผู้ป่วยมารับบริการตรวจรักษาใหม่เนื่องจากจ่ายยามืดให้กับผู้ป่วย	๑.ขั้นตอนการให้บริการในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ ๒.ความไม่พึงพอใจในกระบวนการในการปฏิบัติในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ	๑.กำหนดจุดประสานงานการแก้ไขปัญหากรณีเกิดข้อผิดพลาดในบริการ ๒.วางระบบการแก้ไขปัญหาเกิดข้อผิดพลาดในบริการผู้ป่วยนอก
	๒.แพทย์เวรนอกเวลา , เกสเซอร์จ่ายยา,เจ้าหน้าที่พยาบาล	๑.ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒.การใส่หน้ากากอนามัยทำให้ในการพูดคุยต้องใช้เสียงดังเพิ่มกว่าปกติ ๓.พฤติกรรมการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล ไม่เหมาะสมในช่วงเวลา	๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒.ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓.ให้เจ้าหน้าที่อธิบายทำความเข้าใจกับผู้รับบริการซ้ำๆเพื่อลดการใช้เสียงที่ดัง
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	๒.แพทย์ ,เจ้าหน้าที่พยาบาล , รพภ	๑.ความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ ๒.การใส่หน้ากากอนามัยทำให้ในการพูดคุยต้องใช้เสียงดังเพิ่มกว่าปกติ ๓.พฤติกรรมการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล ไม่เหมาะสมในช่วงเวลา	๑.แจ้งหัวหน้าหน่วยงานแนะนำพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ๒.ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการในโรงพยาบาล ๓.ให้เจ้าหน้าที่อธิบายทำความเข้าใจกับผู้รับบริการซ้ำๆเพื่อลดการใช้เสียงที่ดัง
มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี



(นายปกาสีร์ ोनหันลิไพบูลย์)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ
และสนับสนุนบริการสุขภาพ
ประธานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง