



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกระทุ่มแบน โทร. ๐ ๓๔๔๗ ๐๗๕๐ ต่อ ๕๕๗๐

ที่ สค ๐๓๓๓/พิเศษ

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๙)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระทุ่มแบน (ผ่านรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร)

### เรื่องเดิม

ตามที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ประเด็นการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นั้น

### ข้อพิจารณา

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนรอบ ๖ เดือน ดังนี้

ประเด็น	สะสมตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๙
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน/การดำเนินงานของหน่วยงาน	๒๘๐
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ	ไม่มี
รวมเรื่องร้องเรียน	๒๘๐

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามรับทราบและสั่งการอนุญาตให้นำรายงานการวิเคราะห์ ดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกระทุ่มแบนต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางสาวศิรินพัชฎ์ เขมรัตน์วงศ์กร)

นิติกร

(นายสมชาย บุญทวีบรรจง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

- ทราบ
- อนุญาต

(นายธรรมวิทย์ เกื้อกุลเกียรติ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระทุ่มแบน

สรุปข้อร้องเรียน ตั้งแต่ ตุลาคม - มีนาคม 2569

code	ชื่อ	จำนวนรวม	กล่อง	แบบสอบถาม	FB/Line	โทรศัพท์	อื่นๆ	หมายเหตุ
	<b>4.1 ด้านพฤติกรรมบริการ</b>							
4111	4.1.1.1 เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการแพทย์	1	1	0	0	0	0	
4112	4.1.1.2 เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการพยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล	14	7	0	6	1	0	
4113	4.1.1.3 เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่ Lab / X-Ray	3	1	0	0	2	0	
4114	4.1.1.4 เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่บัตร / ศูนย์ประสาน	3	1	0	1	1	0	
4115	4.1.1.5 เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการเวรเปล / การส่งผู้ป่วย	1	0	0	1	0	0	
4116	4.1.1.6 เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ รปภ. / แม่บ้าน	5	4	0	0	1	0	
4118	4.1.1.8 เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการเภสัชกรรม	2	1	0	1	0	0	
4119	4.1.1.9 เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการพนักงานยานพาหนะ	1	1	0	0	0	0	
411C	4.1.1.C เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร	1	0	0	0	1	0	
	<b>รวม</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	
	<b>4.2 ด้านบริการ/รักษาพยาบาล</b>							
4212	4.2.1.2 ไม่พอใจการรักษาของแพทย์	3	0	0	1	2	0	
4213	4.2.1.3 ไม่พอใจการดูแล / การพยาบาลของพยาบาล	3	1	0	1	1	0	
4214	4.2.1.4 ไม่พอใจระบบส่งต่อ / รับส่งต่อ	2	2	0	0	0	0	
4216	4.2.1.6 ราคาบริการหรือค่ารักษาไม่เหมาะสม	1	1	0	0	0	0	
4217	4.2.1.7 บัตรนัดผิด / ระบบนัด	41	40	0	0	1	0	
4218	4.2.1.8 ความไม่สะดวกในการเข้ารับบริการ / เดินทาง	2	2	0	0	0	0	
4219	4.2.1.9 ไม่พึงพอใจที่ไม่ได้ห้องพิเศษ	1	0	0	0	1	0	
421A	4.2.1.A ไม่พึงพอใจเรื่องการติดต่อสื่อสาร/ข้อมูล	2	1	0	0	1	0	
421D	4.2.1.D บริการเปลนอน / รถนั่ง	2	2	0	0	0	0	
421F	4.2.1.F ปฏิเสธการรักษาพยาบาล	1	1	0	0	0	0	

สรุปข้อร้องเรียน ตั้งแต่ ตุลาคม - มีนาคม 2569

code	ชื่อ	จำนวนรวม	กล่อง	แบบสอบถาม	FB/Line	โทรศัพท์	อื่นๆ	หมายเหตุ
	รวม	58	50	0	2	6	0	
	<b>4.3 ด้านสถานที่/สิ่งแวดล้อม</b>							
4312	4.3.1.2 แนะนำประเด็นเรื่องโครงสร้าง / อาคาร / สถานที่ให้บริการ	4	4	0	0	0	0	
4313	4.3.1.3 เกี่ยวกับที่จอดรถ / การจราจร	1	0	0	1	0	0	
4316	4.3.1.6 ห้องน้ำ / สุขา ไม่สะอาด / ชำรุด	2	1	0	0	1	0	
4317	4.3.1.7 เสียงรบกวน / กลิ่นรบกวน / สัตว์ / แมลงรบกวน	5	3	0	2	0	0	
4318	4.3.1.8 เสนอแนะประเด็นต้องการความสะดวกสบายอื่นๆ	1	0	0	1	0	0	
431A	4.3.1.A เก้าอี้ไม่เพียงพอ / ชำรุด	1	1	0	0	0	0	
431E	4.3.1.E ตู้กดบัตรคิวชำรุด	1	1	0	0	0	0	
	รวม	15	10	0	4	1	0	
	<b>4.4 ด้านการรอคอยนาน</b>							
4411	4.4.1.1 รอเรียกทำประวัติ / ทำเวชระเบียนนาน	2	1	0	1	0	0	
4412	4.4.1.2 พบว่าไม่มีแพทย์ออกตรวจ	1	0	0	1	0	0	
4413	4.4.1.3 รอตรวจนาน	18	8	0	7	3	0	
4414	4.4.1.4 รอขานาน	1	1	0	0	0	0	
4416	4.4.1.6 รอเจาะเลือดนาน / รอผลตรวจนาน	3	1	0	0	2	0	
4417	4.4.1.7 รอ X-Ray นาน	3	3	0	0	0	0	
4418	4.4.1.8 รอแปลนาน	8	8	0	0	0	0	
	รวม	36	22	0	9	5	0	
	<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>140</b>	<b>98</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	