



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร ๐ ๗๕ ๕๑๗๙๙๐

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๑(๑๒)/พิเศษ

วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพและแผนยุทธศาสตร์ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำโรงพยาบาลปากพนัง เพื่อรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานนั้น จึงขอรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ประจำปี ๒๕๖๔ (ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - พฤศจิกายน ๒๕๖๓) ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....

(นางสาวอวยพร ยอดสมุทร)
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต

(นายสมเกียรติ วรยุทธการ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานพ.ศ. ๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลปากพูน

วัน/เดือน/ปี: ธันวาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ : ขออนุมัติประกาศแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
- คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- แผนปฏิบัติราชการของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ 2564
- รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Linkภายนอก:.....-.....

หมายเหตุ:.....-.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวอวยพร ยอดสมุทร.)

ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

วันที่ 16 ธ.ค. 63

ผู้อนุมัติรับรอง

(..นายสมเกียรติ วุธทิการ...)

ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพูน

วันที่ 16 ธ.ค. 63

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวอริดี เบ้าวงศ์สกุล)

ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑4 ธันวาคม ๖3



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร ๗๕ ๕๑๗๙๙๐

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๑(๑๒)/พิเศษ

วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพและแผนยุทธศาสตร์ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำโรงพยาบาลปากพนัง เพื่อรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานนั้น จึงขอรายงานผลการดำเนินงาน รับเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๔ (ประจำปี เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - พฤศจิกายน ๒๕๖๓) โดยได้รับเรื่อง ร้องเรียน รวมจำนวนเรื่อง ๑ เรื่อง แยกเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๑ เรื่อง และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี) พร้อมนี้ได้แนบแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๔ ประกอบด้วย

๑.ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - พฤศจิกายน ๒๕๖๓)

๒.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

๒.๑. เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป

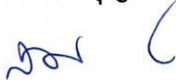
๓.อนุญาตให้นำรายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของ หน่วยงานขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลปากพนัง

๔.ไม่มีการตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน เนื่องจาก ผู้ร้องเรียนร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ.....
(นางสาวอวยพร ยอดสมุทร)
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต



(นายสมเกียรติ วรยุทธการ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ – พฤศจิกายน ๒๕๖๓)

ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปากพนัง

๑.ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน
	ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน
ตุลาคม ๒๕๖๓	๑
พฤศจิกายน ๒๕๖๓	-
ธันวาคม ๒๕๖๓	-
มกราคม ๒๕๖๔	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔	-
มีนาคม ๒๕๖๔	-

๒.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒.๑.ข้อร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ ที่	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑	๑๐/๒๕๖๓	พอดีพยาบาลเขาไม่ได้โดนอบรมสั่งสอนมาหรือคะคือเจอมากับตัวคะเป็นคนต่างจังหวัดแล้วเวลาตี1กว่าเราปวดท้องหนักมากเพื่อนก็พาไปรพ.เราก็จะถ่ายวิให้เพื่อนเราไม่ได้ตั้งใจจะถ่ายพยาบาลถึงพยาบาลมาด่ามาว่าคือเข้าใจนะคะว่าเค้าไม่ให้ถ่ายแต่ตอนนั้นเราไม่รู้เราเพิ่งมารู้ พยาบาลบางคนมีการศึกษานะแต่ทำตัวเหมือนไม่ได้รับการศึกษาจำหน้าได้ตีคะว่าคนไหนถ้าคนไข้ไม่รู้แทนที่จะช่วยซักเตือนหรือพูดจาดูๆก็ได้ไม่เข้ามาทำปากเปรตใส่เป็นรพ.ที่โคตรห่วยมากแล้วทำหน้าที่ตามาไม่ต้อนรับคนไข้เค้าจบพยาบาลมาได้งหรือคะพยาบาลมีหน้าที่ช่วยประชาชนไม่ใช่หรือคะ	๑.ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก แต่เวลาการให้บริการมีจำกัด ๒.บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ๓.บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว	นำเรื่องร้องเรียนเข้าคณะกรรมการบริหารเพื่อร่วมกันแก้ปัญหา ๑.ประชุมชี้แจงในการประชุมของระดับหน่วยงาน ระดับฝ่ายระดับโรงพยาบาลเน้นย้ำบุคลากรในเรื่องพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วยและญาติทราบควรมีการทวนสอบความเข้าใจของผู้ป่วย/ญาติด้วย , เพิ่มการสังเกตสีหน้าท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่อาจจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ๒.กรณีทราบข้อบกพร่องรายบุคคลวิเคราะห์สถานการณ์และ หากเกิดซ้ำเรื่องเดิมจะต้องทำบันทึก

ลำดับ ที่	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
		คือนี้ค่าเสร็จยื่นบัตรให้เราเสร็จไม่มี การบอกด้วยว่าต้องทำอะไรยังงี้ ต่อด้วยความเป็นคนต่างจังหวัดเลย ไม่รู้ว่าจะต้องไปตรงไหนเยอะมากคะถ้า ไม่ได้ลุยยามไว้ก็คงยืนทำอะไรไม่ถูก ไปทั้งคืน		ถึงหัวหน้ากลุ่มงาน และ รายงาน ผู้อำนวยการ รับทราบ ทั้งนี้จะ พิจารณาการ ส่งผลต่อ การพิจารณาความดี ความชอบเป็นราย กรณี ๓.ติดตาม/ประเมิน พฤติกรรมเป็นระยะ