

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร ๗๕ ๕๑๗๙๙๐

ที่ นศ ๐๐๓๓.๓๐๑(๑๒).๐๐๙/พิเศษ

วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงานใน
ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพและแผนยุทธศาสตร์ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ประจำโรงพยาบาลปากพนัง เพื่อรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานนั้น จึงขอรายงานผลการดำเนินงาน
รับเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) โดยได้รับเรื่อง
ร้องเรียน รวมจำนวนเรื่อง ๒ เรื่อง แยกเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๒ เรื่อง และข้อร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบของหน่วยงาน(ไม่มี) พร้อมนี้ได้แนบบรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี
๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน ประกอบด้วย

๑.ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๖ (๑ ตุลาคม
๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

๒.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

๒.๑. เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป

๓.อนุญาตให้นำรายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของ
หน่วยงานขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลปากพนัง

๔.ไม่มีการตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน เนื่องจาก ผู้ร้องเรียนร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นางสาวอวยพร ยอดสมุทร)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต

(นายสมเกียรติ วรยุทธการ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ รอบ ๖
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปากพนัง

๑.ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน
	ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน
ตุลาคม ๒๕๖๕	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	-
ธันวาคม ๒๕๖๕	-
มกราคม ๒๕๖๖	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๑
มีนาคม ๒๕๖๖	๑

๒.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒.๑.ข้อร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ ที่	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑	๑๐/๐๑/๒๕๖๗	มาพบแพทย์ ที่ ARI พบพยาบาล บริการไม่ดี คนหลังได้เรียกก่อน ถามหาผู้บังคับบัญชา ไม่ให้ข้อมูล บอกไม่ทราบ	๑.ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวน มาก แต่เวลาการให้บริการมี จำกัด ๒.บุคลากรมีการ เปลี่ยนแปลงบ่อย ๓.บุคลิกภาพเชิงลบ ส่วนตัว	๑.ประชุมชี้แจงในการ ประชุมของระดับ หน่วยงาน ระดับฝ่าย ระดับโรงพยาบาลเน้นย้ำ บุคลากรในเรื่อง พฤติกรรมบริการที่ เหมาะสม ในการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารให้ผู้ป่วย และญาติทราบควรมีการ ทวนสอบความเข้าใจ ของผู้ป่วย/ญาติด้วย , เพิ่มการสังเกตสีหน้า ท่าทางของผู้ป่วย/ญาติที่ อาจจะนำไปสู่ความไม่ พึงพอใจ ๒.กรณีทราบชื่อ ตักเตือนรายบุคคล วิเคราะห์สถานการณ์ และ หากเกิดซ้ำเรื่องเดิม จะต้องทำบันทึก ถึงหัวหน้ากลุ่มงาน และ รายงาน ผู้อำนวยการ รับทราบ ทั้งนี้จะ พิจารณาการ ส่งผลต่อ การพิจารณาความดี

ลำดับ ที่	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๒	๐๗/๐๒/๒๕๖๗	คนไข้โพสเฟส รอหมอที่ รพ.ปาก พนัง ตอนนี้แล้วหมอยังไม่มาเลย หมอทำงานก็โหม่งกันครับ (มา ตั้งแต่ ๐๖:๒๕)	๑.ภาระงานในการดูแล ผู้ป่วยและงานด้านอื่นๆ ของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่มีหลายด้าน	๑.จัดอบรมหลักสูตร พฤติกรรมบริการเป็นเลิศ เพื่อให้ความรู้แก่ เจ้าหน้าที่ใหม่ และ ทบทวนปรับพฤติกรรม แก่เจ้าหน้าที่เดิม ๒.ให้ข้อมูลผู้รับบริการ อย่างเพียงพอ