



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร ๐ ๗๕ ๕๑๗๙๙๐

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๑(๑๒)/พิเศษ

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๓
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง

ตามที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพและแผนยุทธศาสตร์ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำโรงพยาบาลปากพนัง เพื่อรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานนั้น จึงขอรายงานผลการดำเนินงาน รับเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๓ (รอบ ๖ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓) โดยได้รับเรื่องร้องเรียน รวมจำนวนเรื่อง ๔ เรื่อง แยกเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๔ เรื่อง และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง (ไม่มี) พร้อมนี้ได้แนบบรรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๓ ประกอบด้วย

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รอบ ๖ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓)

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ประกอบด้วย

๒.๑. เรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป

๓. อนุญาตให้นำรายงานผลข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงานขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลปากพนัง

๔. ไม่มีการตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน เนื่องจาก ผู้ร้องเรียนร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์

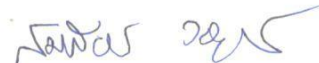
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ..... 

(นางสาวอวยพร ยอดสมุทร์)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต



(นายสมเกียรติ วรยุทธการ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพนัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (รอบ ๖ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ – มีนาคม ๒๕๖๓)

ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลปากพนัง

๑.ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน
	ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน
ตุลาคม ๒๕๖๒	
พฤศจิกายน ๒๕๖๒	๑
ธันวาคม ๒๕๖๒	๑
มกราคม ๒๕๖๓	๒
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓	-
มีนาคม ๒๕๖๓	-

๒.รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒.๑.ข้อร้องเรียนทั่วไป

ลำดับที่	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑	๐๕/๑๑/๖๒	พยาบาลไรรมารยาท พูดกับคนไข้หยาบๆ บางคนทำตัวไม่สมกับใบปริญญา พูดกับคนไข้ตึงๆก็ได้นะคะ ให้อธิบายบริการคนไข้ ไม่ใช่มานั่งแล้วพูดไม่ดีแล้วตักเงินเดือนโดยภาษาคนไข้	๑.ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก แต่เวลาการให้บริการมีจำกัด ๒.บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ๓.บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว	๑.จัดอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และ ทบทวนปรับพฤติกรรมแก่เจ้าหน้าที่เดิม ๒.กำชับให้เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติ ตามแนวทางอย่างเคร่งครัด
๒.	๒๖/๑๒/๒๕๖๒	อยากทราบว่าก่อนจะมาเป็นพยาบาลไม่มีการอบรมเรื่องมารยาทในการพูดหรือให้คำปรึกษากับคนไข้หรือคะ ส่วนมากเห็นมีแต่พยาบาลพูดจาด้วยน้ำเสียงไม่ดีไม่มีจรรยาบรรณ งบเหลือๆก็ช่วยส่งพยาบาลไปอบรมหรือออกไปเก็บประสบการณ์จากรพ. อื่นบ้างนะคะ จะได้ไม่เสียงชื้อเสียงรพ. ปากพนัง ดีแล้วคะที่เป็นรพ.ย่อยถ้าเป็นรพ.ที่รับคนไข้จากจังหวัดอื่นคงเสียชื้อหน้าคนปากพนังเป็นอย่างมากอะคะ	๑.ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมาก แต่เวลาการให้บริการมีจำกัด ๒.บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ๓.บุคลิกภาพเชิงลบส่วนตัว	๑.จัดอบรมหลักสูตรพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ และ ทบทวนปรับพฤติกรรมแก่เจ้าหน้าที่เดิม ๒.กำชับให้เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติ ตามแนวทางอย่างเคร่งครัด

ลำดับ ที่	วันที่ร้องเรียน	ข้อร้องเรียนทั่วไป	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๓	๒๗/๐๑/๒๕๖๓	ห่วยแตก พยาบาลพูดจาหยาบไม่ แตกเลย อาคารผู้ป่วยในห้องรวมพัชฌมตาย หมดพอไปถามพยาบาลบอกแลเอา ตะว่าเปิดได้ม่าย ห่วย	๑.บุคลากรมีการ เปลี่ยนแปลงบ่อย ๒.บุคลิกภาพเชิงลบ ส่วนตัว	๑.จัดอบรมหลักสูตร พฤติกรรมบริการเป็นเลิศ เพื่อให้ความรู้แก่ เจ้าหน้าที่ใหม่ และ ทบทวนปรับพฤติกรรม แก่เจ้าหน้าที่เดิม ๒.กำชับให้เจ้าหน้าที่ของ แต่ละหน่วยงานปฏิบัติ ตามแนวทางอย่าง เคร่งครัด
๔.	๒๙/๐๑/๒๕๖๓	ถ้าไม่จำเป็นผมจะไม่เข้าเลยครับ โรงพยาบาลปากพนัง พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล พูดจาไม่ให้เกียรติ คนไข้ ห่วยครับ	๑.ปริมาณผู้ป่วยมีจำนวน มาก แต่เวลาการให้บริการมี จำกัด ๒.บุคลากรมีการ เปลี่ยนแปลงบ่อย ๓.บุคลิกภาพเชิงลบ ส่วนตัว	๑.จัดอบรมหลักสูตร พฤติกรรมบริการเป็นเลิศ เพื่อให้ความรู้แก่ เจ้าหน้าที่ใหม่ และ ทบทวนปรับพฤติกรรม แก่เจ้าหน้าที่เดิม