



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกะพ้อ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๗๓๔๙ ๔๐๓๗ ต่อ ๑๒๑

ที่ ปน ๐๐๓๓.๓.๙๐๐/๑๘๒๑

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ

ตามที่ โรงพยาบาลกะพ้อ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ในระบบ MITAS ดัชนีตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส เพื่อให้การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

โรงพยาบาลกะพ้อจึงได้ทำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อการพัฒนากระบวนการของโรงพยาบาลต่อไป และให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก จึงขออนุญาตนำข้อมูลต่างๆขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลกะพ้อ

ในปีกงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙ (รอบ ๖ เดือน) โรงพยาบาลกะพ้อ ขอเรียนว่า พบข้อร้องเรียนด้านการบริการ แบ่งตามช่องทางรับข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ไม่พบการร้องเรียน
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ไม่พบการร้องเรียน
๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ไม่พบการร้องเรียน
๔. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น	พบการร้องเรียนจำนวน ๑ ฉบับ
๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงพยาบาลกะพ้อ	ไม่พบการร้องเรียน
๖. ร้องเรียนผ่านเพจโรงพยาบาลกะพ้อ (รพ.กะพ้อ)	ไม่พบข้อร้องเรียน
๗. ร้องเรียนผ่านไลน์แอด (โรงพยาบาลกะพ้อ)	ไม่พบข้อร้องเรียน

แนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน

จากเรื่องร้องเรียนการจัดยาให้คนไข้และการระบุตัวตนของเจ้าหน้าที่พยาบาล(การแขวนบัตรประจำตัว) จำนวน ๑ ฉบับ ในรอบ ๖ เดือน (ต.ค.๖๘ - มี.ค.๖๙) ในเรื่องการจัดยาให้คนไข้เป็นแนวทางการรักษาของหน่วยงานการพยาบาลผู้ป่วยใน คือการจัดยาให้คนไข้รับประทานเองเป็นรายวัน เพื่อให้คนไข้และญาติรับทราบวิธีการใช้ยา-รับประทานยา โดยมีเจ้าหน้าที่พยาบาลควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด เมื่อพบการใช้ยาที่ผิดจะได้แนะนำให้ตรงจุด เพื่อคนไข้เข้าไปใช้ที่บ้านอย่างถูกต้องครบถ้วน

๑. แจ้งหัวหน้างานหน่วยงานนั้นเพื่อรับทราบ เรื่องการติดป้ายชื่อของบุคลากรทุกคน

๒. ใช้เวทีการประชุมประจำเดือนเรื่องพฤติกรรมบริการให้บริกาที่ดี เพื่อให้มีการพัฒนาการบริการที่ดีขึ้นและทั่วถึงทั้งองค์กร

๓. ทำข้อตกลงในการให้บริการที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น จัดทำไฟล์ชาร์ตการให้บริการต่างๆ เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น และมีกฎระเบียบรองรับ

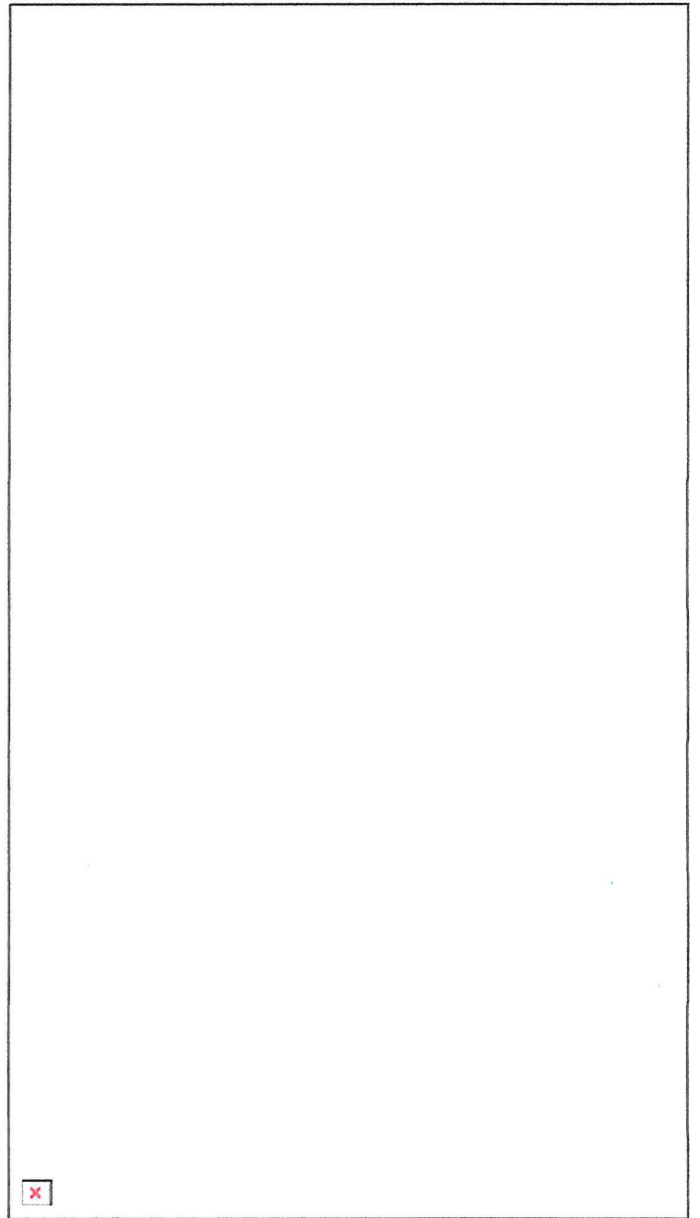
ปัญหาอุปสรรค ในการให้เจ้าหน้าที่แขวนบัตรระบุตัวตนเมื่อปฏิบัติงาน

๑. ความเคยชินของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่บางคนไม่คุ้นเคยหรือไม่เห็นความสำคัญของการแขวนบัตร จึงลืมหรือไม่ได้ปฏิบัติเป็นประจำ

๒. ความไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน

บางงานต้องเคลื่อนไหวตลอดเวลา ทำให้รู้สึกว่าบัตรเกะกะหรือรำคาญขณะทำงาน



๓. อุปกรณ์ไม่พร้อมใช้งาน

เช่น สายคล้องบัตรขาด บัตรชำรุด หรือไม่มีสายคล้องบัตรสำรอง

๔. การกำกับติดตามไม่ต่อเนื่อง

หากหัวหน้างานไม่ได้ตรวจสอบหรือกำกับอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่อาจละเลยการแขวนบัตร

๕. การสื่อสารไม่ทั่วถึง

เจ้าหน้าที่บางคนอาจไม่ทราบแนวปฏิบัติหรือระเบียบเกี่ยวกับการแขวนบัตรอย่างชัดเจน

๖. สภาพแวดล้อมการทำงาน

ในบางพื้นที่ เช่น ห้องที่ต้องใส่ชุดป้องกัน หรือพื้นที่ที่ต้องเปลี่ยนชุดบ่อย อาจทำให้ลืมหรือไม่สะดวกในการแขวนบัตร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นางสาวเจระรอรานา เจระนุ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

- อนุญาต

(นายอภิศักดิ์ บินอะฮ์มัด)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
โรงพยาบาลกะพ้อ
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน :.....โรงพยาบาลกะพ้อ จังหวัดปัตตานี.....	
วัน/เดือน/ปี : ..๙ มีนาคม ๒๕๖๙.....	
หัวข้อ: รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน (๖ เดือน) ปีงบประมาณ ๒๕๖๙.....	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
Linkภายนอก : ไม่มี.....	
หมายเหตุ :.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล เจาะรอรานา เจะนู (นางสาวเจาะรอรานา เจะนู) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	ผู้อนุมัติรับรอง อภิศักดิ์ บินอะฮ์มัด (นายอภิศักดิ์ บินอะฮ์มัด) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ สุไชนะ มะละ (นางสาวสุไชนะ มะละ) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙	