บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน โรงพยาบาลพัทลุง โทร ๐๗๔-๖๐๙-๕๐๐ ต่อ ๗๖๔๓

ที่ พท๐๐๓๓.๒๐๒/ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลพัทลุง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลพัทลุง ได้จัดทำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนพร้อมแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน และการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – ธันวาคม ๒๕๖๕ เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามกำหนดการที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์โรงพยาบาลพัทลุงต่อไป

(นางสาวเมฆิรี เสือนิล)
หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง
- เพื่อโปรดพิจารณา
- เห็นควรอนุญาตให้นำเผยแพร่

ตามระเบียบฯ ทางราชการ

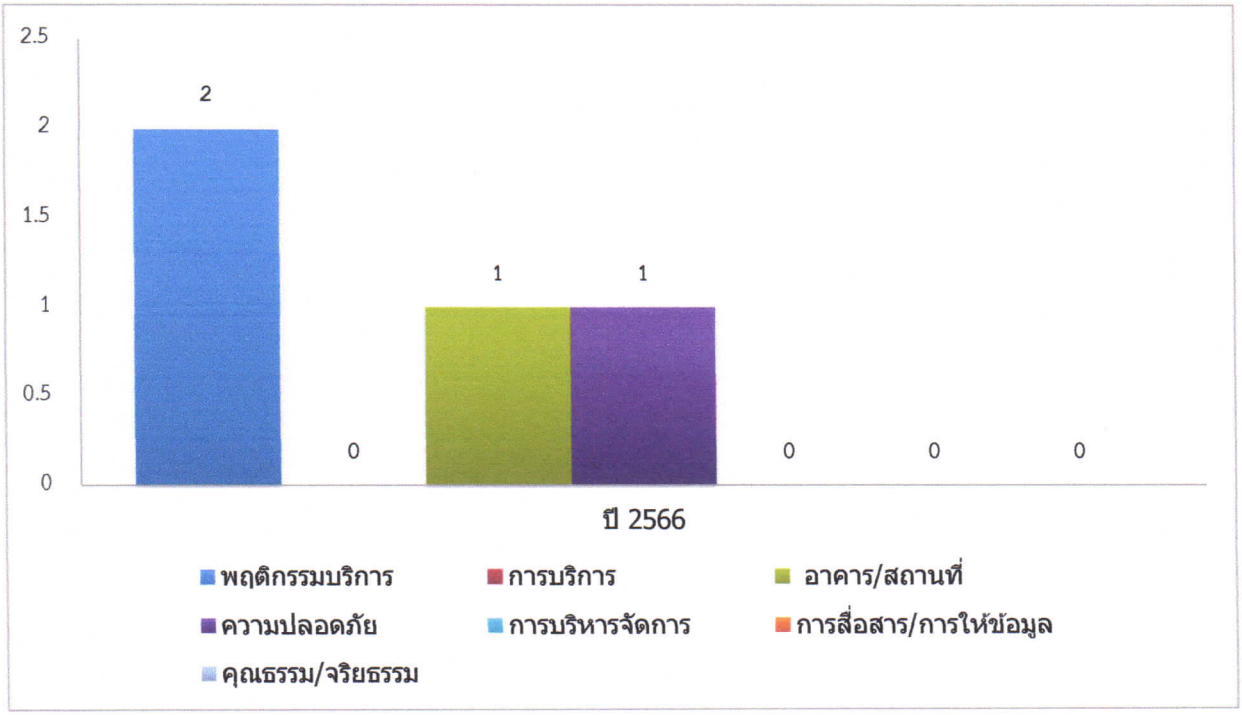
(นายสมศักดิ์ เนตรเกื้อกูล)
หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาระบบบริการ
และสนับสนุนบริการสุขภาพ

(นายจรุง บุญกาญจน์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปี 2566

แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน

ปีงบประมาณ	พฤติกรรมบริการ	การบริการ	อาคาร/สถานที่	ความปลอดภัย	การบริหารจัดการ	การสื่อสาร/การให้ข้อมูล	คุณธรรม/จริยธรรม
ปี 2566	2	0	1	1	0	0	0



ข้อมูล ณ วันที่ 2 ธ.ค. 65

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน ปี 2566 แบ่งตามประเภทข้อร้อง

ประเภทข้อร้อง	เลขที่ข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1. พฤติกรรมบริการ	3/2566,4/2566	2	50.00
2. การบริการ	-		
3. อาคาร/สถานที่	2/2566	1	25.00
4. ความปลอดภัย	1/2566	1	25.00
5. การบริหารจัดการ	-		
6. การสื่อสาร/การให้ข้อมูล	-		
7. คุณธรรม/จริยธรรม	-		

ผลการดำเนินงานและการแก้ไขในภาพรวม

1. พฤติกรรมบริการ

- ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนตระหนักในการสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยถ้อยคำสุภาพ นุ่มนวล ไม่แสดงออกทางสีหน้าและท่าทาง รู้จักอดทน อดกลั้น
- หากรู้สึกตึงเครียดจากสถานการณ์หน้างานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ให้หลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ดังกล่าวชั่วคราว ใช้ทักษะคลายเครียด เช่น Breathing Exercise, Muscle relaxation
- หากมีปัญหาในการเจรจากับผู้บริการ ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่คนอื่นมาเจรจาแทนเพื่อลดความขัดแย้ง
- ทบทวนพฤติกรรมบริการในการประชุมประจำเดือน

2. การบริการ

-

3.อาคาร/สถานที่

- หัวหน้าจะกำกับดูแลทุกเช้า หากพบว่าไม่สะอาดจะแจ้งผู้รับผิดชอบจัดการทำความสะอาดต่อไป

4. ความปลอดภัย

- ออกนโยบายเรื่องการปฏิบัติของผู้รับบริการและการเยี่ยมผู้ป่วยตามมติคณะกรรมการEOC และติดประกาศตามหอผู้ป่วย
- ให้ข้อมูลแนวทางเรื่องระวังของใช้สูญหาย

5. การบริหารจัดการ

-

6. การสื่อสาร/การให้ข้อมูล

-

7. คุณธรรม/จริยธรรม

-

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
โรงพยาบาลพัทลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลพัทลุง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง
วัน/เดือน/ปี : ๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลพัทลุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – ธันวาคม ๒๕๖๕

รายละเอียดข้อมูล : รายละเอียดตามเอกสารแนบ

Link ภายนอก : ไม่มี
หมายเหตุ .....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางสาวเมฆิรี เสือนิล)
หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายจรุง บุญกาญจน์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพัทลุง

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวพัชรา คำเกลี้ยง)
นิติกร