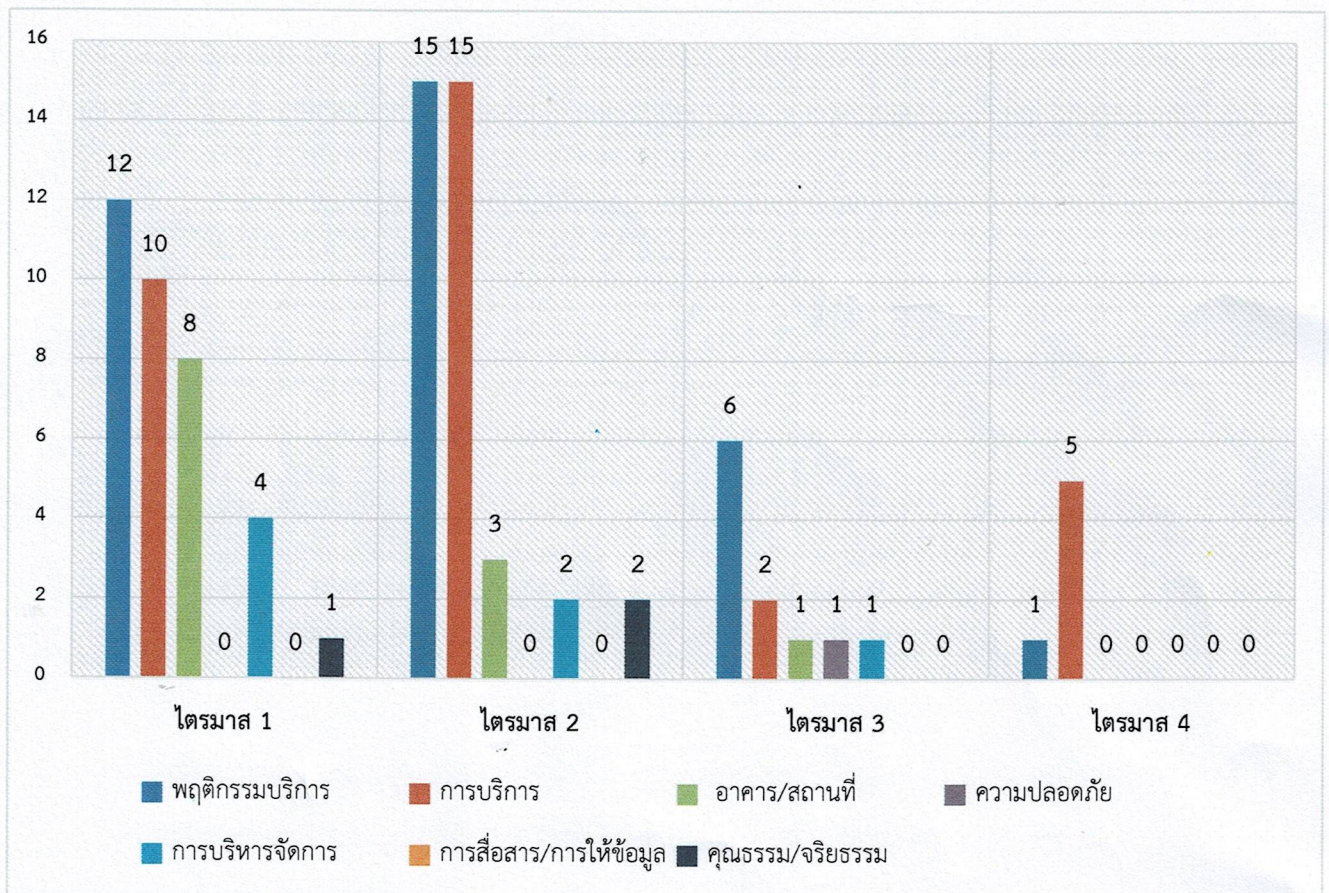


สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ พ.ศ.2567

แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน

ปีงบประมาณ	พฤติกรรมบริการ	การบริการ	อาคาร/สถานที่	ความปลอดภัย	การบริหารจัดการ	การสื่อสาร/การให้ข้อมูล	คุณธรรม/จริยธรรม
ไตรมาส 1	12	10	8	0	4	0	1
ไตรมาส 2	15	15	3	0	2	0	2
ไตรมาส 3	6	2	1	1	1	0	0
ไตรมาส 4	1	5	0	0	0	0	0



ข้อมูล ณ สิงหาคม 2567

(นางสาวเมธิร์ เสือนิล)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

ผลการดำเนินงานและการแก้ไขในภาพรวม

1. พฤติกรรมบริการ

- ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนตระหนักในการสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยถ้อยคำสุภาพ นุ่มนวล ไม่แสดงออกทางสีหน้าและท่าทาง รู้จักอดทน อดกลั้น
- หากมีปัญหาในการเจรจากับผู้บริการ ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่คนอื่นมาเจรจาแทนเพื่อลดความขัดแย้ง
- ทบทวนพฤติกรรมบริการในการประชุมประจำเดือน
- มีการประเมินพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน โดยกำหนดเป็น KPI ในการประเมินผลพฤติกรรม ปี 2567

2. การบริการ

- แจ้งเจ้าหน้าที่รับทราบข้อร้องเรียนและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงาน
- ให้ข้อมูลผู้รับบริการที่ชัดเจนและประเมินการรับรู้ความเข้าใจ การปฏิบัติตัวก่อนกลับบ้าน
- มีแนวทางที่ชัดเจนในการปฏิบัติ กรณีผู้ป่วยลึมนัด เมื่อผู้ป่วยมาติดต่อจะทำการตรวจวัด V/A ซ้ำ เพื่อดูความเหมาะสมในการลงคิวนัดผู้ป่วยต่อไป
- โทรประสานแจ้งผู้รับบริการให้ทราบกรณีมีการเลื่อนวันทำผ่าตัด
- จัดทำระบบการส่งเอกซเรย์เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการเอกซเรย์ทั่วไป
- เพิ่มจำนวนการรับผู้ป่วยที่ศูนย์แพทย์ชุมชน โดยจัดระบบเครื่องมือให้เพียงพอสำหรับหมุนเวียนในแต่ละศูนย์
- กำหนดชั้นการให้บริการกรณีผู้ป่วยจำหน่าย
- กำหนดแนวทางการทำเอกสาร(เวชระเบียน) ระบุวันเวลาที่ชัดเจน ไม่เกิน 14 วันนับจากวันจำหน่าย

3. อาคาร/สถานที่

- กรณีพื้นที่จอดรถในโรงพยาบาลไม่เพียงพอนั้น ทางกลุ่มงานบริหารทั่วไปได้แก้ไขปัญหาลี้ภัยเบื้องต้นโดยการอนุญาตให้ ผู้มีบัตรเข้า - ออก โรงพยาบาลพัทลุงเท่านั้นที่มีสิทธิ์นำรถมาจอด
- เพิ่มพื้นที่สำหรับจอดรถยนต์ข้างตึก 8 ข้างโรงขยะติดเชื่อมจนถึงหน้าแผนกตัดเย็บ เริ่ม 1 ธ.ค. 66
- พนักงานที่รับผิดชอบสำรวจปริมาณขยะตมจุดต่างๆ สำรวจอย่างน้อยวันละ 3 ครั้ง หากขยะล้นถึงให้ดำเนินการจัดเก็บทันที

4. ความปลอดภัย

- มีมาตรการให้พนักงานรักษาความปลอดภัย ทุกนายถือปฏิบัติ โดยห้ามสูบบุหรี่ในเขตโรงพยาบาล และให้สวมหมวกกันน็อคทุกคน
- มีการติดป้ายเตือนระวางทรัพย์สินสูญหาย หากมีทรัพย์สินสูญหายสามารถมาเขียนคำร้องขอตุ๊กล้องวงจรปิดได้

5. การบริหารจัดการ

- แจ้งเวียนให้บุคลากรที่ยังไม่มีบัตรเข้า - ออก โรงพยาบาลพัทลุง ยื่นคำขอมิบัตรที่งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป


(นางสาวเมธิร์ เสือนิล)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน

- รถที่จะนำมาจอดบริเวณพื้นที่จอดรถต้องมีบัตรเข้า - ออกโรงพยาบาลพัทลุง ที่มีหมายเลขทะเบียนรถถูกต้องตรงกันกับบัตร แสดงไว้ที่รถ สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

6. การสื่อสาร/การให้ข้อมูล

7. คุณธรรม/จริยธรรม

- กรณีผู้ประกอบการร้านค้าจำหน่ายสินค้าราคาแพงเกินความเป็นจริง ดำเนินการแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบ ให้จำหน่ายในราคาที่เป็นกลางตามประกาศผู้ประกอบการร้านค้าและให้ติดป้ายราคาสินค้าทุกรายการ

นาง เมธิร์ เสือนิล

(นางสาวเมธิร์ เสือนิล)

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน