



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกะพ้อ อำเภอกะพ้อ จังหวัดปัตตานี โทร. ๐ ๗๓๔๙ ๔๐๓๗ ต่อ ๑๒๑

ที่ ปน ๐๐๓๓.๓.๐๑๒/ ๕๑๒

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ

ตามที่ โรงพยาบาลกะพ้อ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ในระบบ MITAS ดัชนีตัวชี้วัดที่ ๑ การเปิดเผยข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

โรงพยาบาลกะพ้อจึงได้ทำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาลต่อไป และให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก จึงขออนุญาตนำข้อมูลต่างๆขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลกะพ้อ

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ของโรงพยาบาลกะพ้อ ขอเรียนว่า พบข้อร้องเรียนด้านการบริการ จำนวน ๒ ข้อร้องเรียน แบ่งตามช่องทางรับข้อร้องเรียน ดังนี้

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

### แนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน

๑. แจ้งหัวหน้างานหน่วยงานนั้นเพื่อรับทราบ และแจ้งเจ้าหน้าที่นั้นๆให้ทราบและปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
๒. ใช้เวทีการประชุมประจำเดือนเรื่องพฤติกรรมบริการให้บริการที่ดี เพื่อให้มีการพัฒนาการบริการที่ดีขึ้นและทั่วถึงทั้งองค์กร
๓. ทำข้อตกลงในการให้บริการที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น จัดทำโพล์ชาร์ตการให้บริการต่างๆ เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น และมีกฎระเบียบรองรับ

**ปัญหาอุปสรรค** การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่บางท่านอาจคาดเคลื่อนในบางเรื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๑

(นางสาวเจระอฮานา เจนะนุ)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

- อนุญาต

(นายอภิศักดิ์ บินอะฮ์มัด)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : .....	
วัน/เดือน/ปี : .....	
หัวข้อ: รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน .....	
ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ .....	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) .....	
Linkภายนอก : ไม่มี .....	
หมายเหตุ : .....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล เจาะรอรานา เจนู (นางสาวเจาะรอรานา เจนู) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	ผู้อนุมัติรับรอง นายอภิศักดิ์ บินอะฮ์มัด (นายอภิศักดิ์ บินอะฮ์มัด) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ อัสซิม บือแน (นายอัสซิม บือแน) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ วันที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	

Email (กรณีที่ท่านต้องการติดต่อกลับ เพื่อไขข้อสงสัยเพิ่มเติม)

ชื่อเรื่อง \*  
พุดัดกรมบริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล

รายละเอียด \*

เพื่อส่งมาให้ได้รับแจ้งการร้องพยาบาลเพื่อ แยกARI (คนไข้สัก 2 ปี) วันที่ 23 มิถุนายน2566 ค่าใช้จ่ายมากกว่า 3 ครั้งซึ่งการจะเลือก และห้องปฏิบัติการ นอกให้ไปจะเลือก ณห้องปฏิบัติการ แยกแยะและถูกเงิน พยาบาล (พยาบาลผู้ชำนาญ) ณ ห้องปฏิบัติการ รับผิดชอบของตบไม่ และถามว่าใครไม่มาห้องนี้ หากไม่ออกมาห้องนี้เราจะเลือกด้วย และให้คืนวันและญาติไป ห้องปฏิบัติการทางกรมแพทย์อีกครั้ง เพื่อไม่ให้ไปถามหาสาเหตุที่ห้องนี้ไม่ห้องปฏิบัติการจะเลือก แล้วเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการใช้ไปจะเลือก ณ ห้องปฏิบัติและถูกเงิน โดยเหตุผลว่าไม่เข้าจำนำที่อื่น สบประนะ ไขข้อสงสัย พยาบาล (หญิง)กำลังเตรียมและจะเลือก พยาบาลห้องปฏิบัติการ (พยาบาลผู้ชำนาญ) มีชื่อตามนามสกุล ด้วยซึ่งจะลดต้น เลาคัดมาจากตบไปและญาติ

ส่วนแพทย์ รังขอเรียน เพื่อการพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ห้องปฏิบัติการ (พยาบาลชำนาญ) ดังนี้

1. เป็นการให้บริการที่สัมพันธ์กับกลุ่มมา มีคนไปค่อนข้างมากซึ่งทางไปเสียเวลา
2. การที่พยาบาลไปตามทางพิเศษ หรือขึ้นเคาน์เตอร์ให้บริการกับคนไข้ (เพื่อประหยัด การให้บริการเฉพาะเลือดของโรงพยาบาลจะฟรี) ส่วนน้ำเสียและขยะทางเข่งครัว และศาลศาลศาลศาลคนไข้ มีสิ่งสิ่งสิ่งใช้ในการตรวจปฏิกิริยาตัวหรือ
3. คนไข้จึงเป็นห้องทราบถึงข้อมูลและเหตุผลในการที่เลือกจะเลือกว่าทำไมห้องปฏิบัติการไม่จะเองและต้องให้ห้องปฏิบัติและถูกเงินเป็นต้นและจะให้ด้วยหรือ?
4. ถ้าคนไข้ต้องการทราบรายละเอียดการให้บริการตามต้น ของพยาบาล และนำไปประมวลผลกับห้องปฏิบัติการ ให้และขอเขียน พยาบาลห้องปฏิบัติและถูกเงิน ทั้ง 2 ท่าน ที่ใจเย็นและช่วยเหลือได้อย่างใจเย็น ขอขอบคุณ คุณ และผู้รับว่า ที่ให้การช่วยเหลือ ถึงแม้จะไม่ใช้พื้นที่ที่มีติดต่อกันในวันขึ้นก็ตาม

ขอขอบคุณโรงพยาบาลเพื่อที่ให้บริการและเอาใจใส่ที่จะมีการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น