



บันทึกข้อความ

101110
(2.1)

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกะพ้อ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๗๓๔๙ ๔๐๓๗ ต่อ ๑๒๑

ที่ ปน ๐๐๓๓.๓.๙๐๐/๗๘๔๗

วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ

ตามที่ โรงพยาบาลกะพ้อ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ในระบบ MITAS ดัชนีตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส เพื่อให้การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความโปร่งใส ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

โรงพยาบาลกะพ้อจึงได้ทำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาลต่อไป และให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก จึงขออนุญาตนำข้อมูลต่างๆขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลกะพ้อ

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ไตรมาส ๔ (รอบ ๑๒ เดือน) โรงพยาบาลกะพ้อ ขอเรียนว่า พบข้อร้องเรียนด้านการบริการ แบ่งตามช่องทางรับข้อร้องเรียน ดังนี้

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

แนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน

๑. แจ้งหัวหน้างานหน่วยงานนั้นเพื่อรับทราบ และแจ้งเจ้าหน้าที่อื่นๆให้ทราบและปรับปรุงพฤติกรรมบริการ
๒. ใช้เวทีการประชุมประจำเดือนเรื่องพฤติกรรมบริการให้บริการที่ดี เพื่อให้มีการพัฒนาการบริการที่ดีขึ้นและทั่วถึงทั้งองค์กร
๓. ทำข้อตกลงในการให้บริการที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น จัดทำไฟล์ชาร์ตการให้บริการต่างๆ เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น และมีกฎระเบียบรองรับ

ปัญหาอุปสรรค การประชาสัมพันธ์วิธีการร้องเรียนของผู้รับบริการอาจไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร จึงทำให้ผู้รับบริการที่มีข้อร้องเรียนไม่สามารถร้องเรียนได้เท่าที่ควร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

✓
A

(นางสาวเจระอานา เจนะ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

- อนุญาต

✓

(นายอภิศักดิ์ บินอะฮ์มัด)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกะพ้อ