



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพะโต๊ะ อำเภอยะไข่ จังหวัดชุมพร ๘๖๑๘๐ โทร.๐๗๗-๕๓๙๐๔๖ ต่อ ๑๐๒

ที่ ขพ ๐๐๓๒.๓๐๑/พิเศษ

วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปร้องเรียน ปิงบประมาณ ๒๕๖๑ ไตรมาส ๑ ถึง เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ

คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและลดปัญหาการฟ้องร้อง และ  
พัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยด้านการจัดซื้อจ้าง ของโรงพยาบาลพะโต๊ะ(ทีม RM รับข้อร้องเรียนทั้ง  
ระบบ) ได้สรุปผลการดำเนินงาน และแก้ไขข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ -  
๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ไม่มีข้อร้องเรียน แสดงถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑  
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ จำนวน ๘ เรื่อง คำชม ๑ เรื่อง ร้องเรียน ๗ เรื่อง

๒.๑ ด้านสิ่งแวดล้อม(ข้อเสนอแนะ)	๑ เรื่อง คิดเป็น	๑๒.๕๐%
๒.๒ ด้านพฤติกรรมบริการ(ข้อร้องเรียน)	๓ เรื่อง คิดเป็น	๓๗.๕๐%
๒.๓ ระบบบริการ(ข้อร้องเรียน)	๓ เรื่อง คิดเป็น	๓๗.๕๐%
๒.๔ คำชม	๑ เรื่อง คิดเป็น	๑๒.๕๐%

๓. คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการตอบสนองและแก้ไขข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว โดยด้าน  
สิ่งแวดล้อมได้มอบหมายให้ทีม ENV ตรวจสอบและแก้ไขระบบไฟฟ้า ตัดแต่งต้นไม้ที่เสี่ยงต่อการเกิดไฟฟ้าดูด  
ทุกจุดให้มีความปลอดภัย ด้านพฤติกรรมบริการได้มอบหมายให้ทีม HRD จัดกิจกรรมและโครงการปรับ  
พฤติกรรมบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ขึ้น ครอบคลุมบุคลากรทั้งโรงพยาบาล โดยเป็นโครงการ  
ระยะยาววางแผนจัดกิจกรรมต่อเนื่องทุกปี ด้านระบบบริการได้มอบหมายให้ทีม PCT ดำเนินการปรับปรุง  
แนวทางการรับผู้ป่วยไว้ในโรงพยาบาล และพัฒนาระบบการลดระยะเวลาการรอคอยแผนกผู้ป่วยนอก  
เรียบร้อยแล้ว โดยปิดประกาศให้ผู้ร้องเรียน ผู้รับบริการและประชาชนได้รับทราบ

ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน พบว่า แนวทางการแก้ไขในบางกิจกรรม  
อาจต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานนาน ประมาณ ๑-๓ เดือน ทั้งนี้ในระหว่างดำเนินการ ทีม RM  
จักเฝ้าระวังและตรวจสอบติดตาม การให้บริการด้านระบบบริการและพฤติกรรมบริการอย่างใกล้ชิด

ทราบ

(นายเชาวนนต์ นนท์ทอง)

(นายเชาวนนต์ นนท์ทอง)

นายแพทย์ปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะโต๊ะ

(นางสาวจรรวณ พุ่มวิเศษ)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

คณะกรรมการและเลขานุการทีม RM