

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ระยะเวลา ๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. ช่องทางการร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวนครั้ง	กำลังดำเนินการ	ยุติได้
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๐	๐	ได้
๒	ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น	๕	๐	ได้
๓	ร้องเรียนทางไปรษณีย์	๐	๐	ได้
๔	ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐-๗๔๖๙-๙๐๒๓, ๐-๗๔๖๙-๖๐๔๓, ๐-๗๔๖๙-๙๔๔๑, ๐-๗๔๖๙-๙๕๙๑	๐	๐	ได้
๕	ร้องเรียนผ่านหน้า เว็บไซต์ <a href="http://www.pakphayunhospital.net/">http://www.pakphayunhospital.net/</a>	๐	๐	ได้
๖	ช่องทางอื่น ๆ	๐	๐	ได้

๒. ประเด็นที่ร้องเรียน

ประเภทบริการ	ครั้ง
พฤติกรรมบริการ	๐
ระบบบริการ/การรักษาพยาบาล	๐
โครงสร้างอาคาร/เครื่องมือแพทย์	๐
สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	๓ (ความสะอาด สุนัข)
อื่น ๆ	๒ (น้ำดื่ม เสื้อผ้า)

๓. รายละเอียดข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

เหตุการณ์ที่เกิด	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
๑. มีสุนัข ใน รพ.เยอะ กลัวสุนัขกัด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีป้ายเตือนติดประกาศห้ามให้อาหารสุนัขและแมวใน รพ./หอผู้ป่วย</li> <li>- หอผู้ป่วยประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยและญาติทราบทุกเช้า และเมื่อรับผู้ป่วยรายใหม่ การให้อาหารสุนัขและแมวในโรงพยาบาล</li> <li>- ประสานปศุสัตว์ ดำเนินการคุมกำเนิดโดยการทำหมัน/ฉีดยาคุม</li> <li>- ประชาสัมพันธ์ ผู้ป่วยและญาติ รับเลี้ยงสุนัขและแมว ไปดูแลที่บ้าน</li> </ul>	
๒. ตู้กดน้ำเสีย น้ำดื่ม น้ำร้อนไม่เพียงพอกับผู้ป่วยและญาติ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ซ่อมแซมตู้กดน้ำให้สามารถให้สามารถใช้งานได้ทันที</li> <li>- ติดตั้งเครื่องกรองน้ำเพิ่มเติมในแผนกผู้ป่วยใน</li> <li>- ระหว่างรอดำเนินการให้ผู้ป่วย ใช้บริการน้ำดื่ม น้ำร้อนจากแผนก ห้องคลอดก่อน</li> </ul>	

เหตุการณ์ที่เกิด	แนวทางการปรับปรุง	หมายเหตุ
๓. เสื้อผ้า ผ้าถุงผู้ป่วยไม่เพียงพอ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสานพนักงานขับรถ รับเสื้อผ้าผู้ป่วยคงค้างจากการส่งต่อผู้ป่วย ที่ รพ.พัทลุง</li> <li>- นำข้อมูลเข้ากรรมการบริหาร ขออนุมัติจัดซื้อเสื้อผ้า/ ผ้าถุงผู้ป่วยเพิ่มเติม</li> <li>- ติดตามควบคุมการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน/หัวหน้าเวร</li> </ul>	
๔. อยากให้ปรับปรุงเรื่องการทำความสะอาดห้องพิเศษ การกำจัดขยะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดแนวทางในการทำความสะอาดแก่พนักงานทำความสะอาด</li> <li>- ควบคุมกำกับโดยหัวหน้างาน/หัวหน้าเวร</li> </ul>	
๕. พัฒลมีฝุ่นเยอะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดแนวทางในการล้างทำความสะอาดพัฒลมีที่ชัดเจน</li> <li>- แจ้งพนักงานทำความสะอาดรับทราบและดำเนินการ</li> <li>- ควบคุมกำกับโดยหัวหน้างาน/หัวหน้าเวร</li> </ul>	

๑. ปัญหาและอุปสรรค

- ๑.๑ บุคลากรในโรงพยาบาลปากพะยูน ต้องปรับการบริการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ช่วงในการแพร่ระบาดของโรคโควิด-๑๙ และส่งเสริมการบริหารจัดการในการทำงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- ๑.๒ พื้นที่ให้บริการในโรงพยาบาลปากพะยูนบางส่วนคับแคบ เช่น ลานเอนกประสงค์ในพื้นที่โรงพยาบาลมีน้อยไม่สะดวกแก่การให้บริการแก่ญาติและผู้ป่วย
- ๑.๓ มีบุคคลภายนอกนำสุนัข และแมวมาปล่อยบริเวณภายในโรงพยาบาลปากพะยูน

ผู้สรุปรายงาน



(นางสุภารัตน์ เชาวลิต)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ  
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ผู้อนุมัติ



(นายพิพัฒน์ พิพัฒน์รัตนเสรี)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปากพะยูน