



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งยางแดง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานี โทรศัพท์ ๐-๗๓๕๔๘-๙๐๗๑๐
ที่ ปน ๐๐๓๓.๓/๙๒๗ วันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งยางแดง

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุข กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการประเมินคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งหน่วยงานต้องดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และการตอบสนองข้อร้องเรียน และมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงาน ต้องมีการรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยวิเคราะห์พร้อมระบุ ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไข พร้อมทั้งเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บหรือช่องทางอื่นๆ

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งยางแดง ได้ตรวจสอบแล้วพบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗) ปรากฏว่าพบปัญหาการร้องเรียนที่เกี่ยวกับระบบบริการ และการสื่อสาร มาตรการ และหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด ประชาชนหรือผู้รับบริการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ซึ่งได้เสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ร่วมประชุมวิเคราะห์ปัญหา แนวทางแก้ไข ปัญหาในการวางแผนระบบบริการ โดยได้อนุมัติรายการเพื่อตอบสนองระบบบริการให้ผู้มารับบริการได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดดังรายการคือ

๑. จัดระบบบริการให้สอดคล้องกับผู้รับบริการที่มีจำนวนมากโดยผ่านคัดกรองแยกประเภท ระดับและช่องทางบริการ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย
๒. จัดสถานที่ให้เอื้อต่อระบบการบริการ ปรับปรุง SMART OPD, SMART ER
๓. เพิ่มบุคลากร ให้สอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น
๔. จัดเจ้าหน้าที่ให้อยู่ปฏิบัติงานนอกเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการ
๕. จัดระบบคิวทันตกรรมทั้งหน้างานและคิวออนไลน์
๖. จัดเจ้าหน้าที่สอดส่องและสอบถามปัญหาหน้างาน
๗. จัดเจ้าหน้าที่เป็นการเฉพาะในการเป็นล่าม เพื่อสื่อสารภาษาให้มีความเข้าใจตรงกัน
๘. จัดหาเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อให้แพทย์ผู้ตรวจกับผู้รับบริการสามารถสื่อสารเกี่ยวกับโรคที่ตรงกัน
๙. ลดขั้นตอนการรับบริการ เอื้อความสะดวกในการเข้าถึงบริการ แต่ยังไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐาน

จึงประกาศเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล WWW.tydhospital.com, Facebook: Thungyangdeang Hospital, Page:, โรงพยาบาลทุ่งยางแดง LineID: tydhospital และบอร์ดประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลทุ่งยางแดง ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

- อนุญาต

(นายมุฮัมมัด สะแม)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นายอริญ รอกา)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งยางแดง