

## รายงานสรุปผลการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รอบ ๑๒ เดือน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

โรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

# STR NG

## คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงาน ได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ สำคัญเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลตากใบมากยิ่งขึ้น หากสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลตากใบ  
กันยายน ๒๕๖๖

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนิยาม	๑
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหน่วยงาน หรือการให้บริการภายในหน่วยงาน	๑
จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๑
ผลการดำเนินงาน	๑
ปัญหาอุปสรรค	๒
แนวทางแก้ไขปัญหา	๒

## คำนิยาม

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการภายในหน่วยงาน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือบุคคลอื่นใด ซึ่ง ใจความสำคัญของผู้ร้องเรียน แสดงถึง ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ ในด้านกระบวนการ พฤติกรรมการบริการ ของ เจ้าหน้าที่รายบุคคล รายกลุ่ม หรือ ต่อระบบบริการ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือ ปรับเปลี่ยนการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้น

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือ บุคคลอื่นใด ซึ่ง ใจความสำคัญของผู้ร้องเรียน แสดงถึง การดำเนินงานซึ่งเกี่ยวข้อง กับการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เฉพาะที่เกี่ยวข้องใน การปฏิบัติงาน และ อำนาจหน้าที่ ที่รับผิดชอบ

ตามคำสั่งโรงพยาบาลตากใบ ที่ ๑๖๗/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๖ เรื่องการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพ จึงขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการภายในหน่วยงาน รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖) ดังนี้

### ๑. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวม ๒ เรื่อง แยกเป็น

- |  |                |
|--|----------------|
| ๑.๑ เรื่องประชาชนขอความช่วยเหลือ/ขอความเป็นธรรมจากการรักษาพยาบาล | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๑.๒ เรื่องขอความเป็นธรรมจากการบริหารงาน                          | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๑.๓ เรื่องพฤติกรรมการรับบริการ                                   | จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๑.๔ เรื่องข้อเสนอแนะ   | จำนวน ๐ เรื่อง |

### ๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- |  |                |
|--|----------------|
| ๒.๑ จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส  | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๒.๒ จากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  | จำนวน ๑ เรื่อง |
| ๒.๓ ทางไปรษณีย์  | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๒.๔ จากกล่องรับความคิดเห็น   | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๒.๕ เว็บไซต์ <a href="http://takbaihospital.go.th">http://takbaihospital.go.th</a> | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๒.๖ โทรศัพท์ ๐๗๓-๕๘๑-๒๐๐   | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๒.๗ ร้องเรียนด้วยตนเอง   | จำนวน ๑ เรื่อง |

### ๓. ผลการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง และเชิญผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย โกล่เกลี่ย จนได้ข้อยุติเป็นที่พึงพอใจสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้

#### ๔. ปัญหา และอุปสรรค

-จากการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค พบว่า เรื่องพฤติกรรม และการสื่อสาร

#### ๕. แนวทางแก้ไขปัญหา

- จัดอบรมพฤติกรรมบริการกับบุคลากรทุกระดับในองค์กร
- พุดคุยรับฟัง เสริมสร้าง inspire กับ จนท.
- การสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์

และผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จึ่งเรียนมาเพื่อทราบ และขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลตากใบต่อไป



(นางจิราวรรณ พรหมเพชร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

อนุมัติ



(นายภูซงค์ วงศ์หิรัญรัตน์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากใบ