



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลตากใบ งานพัฒนาคุณภาพและบุคลากร โทร.๐๗๓-๕๘๑๒๐๐ ต่อ ๑๐๔

ที่ นธ ๐๐๓๓.๖๑๑/๑๒๑

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน และการทุจริตและประพฤติมิชอบรอบ ๖ เดือน
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากใบ

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุข มีการขับเคลื่อนมาตรการ ๓ป.๑ค. ในการป้องกันและ
ปราบปรามทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็ง และมีประสิทธิภาพผ่านการประเมินคุณธรรมและ
ความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และการบริหารทรัพยากรบุคคลนับว่าเป็นองค์ประกอบที่
สำคัญต่อประสิทธิภาพหรือผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในองค์กร

ในการนี้ คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลตากใบ สรุปผลการดำเนินงานใน
รอบ ๖ เดือนที่ผ่านมา และขออนุมัติเผยแพร่ประกาศฯ บนเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นางจिरาวรรณ พรหมเพชร)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

เลขานุการคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลตากใบ

อนุมัติ

(นายภูงศ์ วงศ์หิรัญรัตน์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากใบ

รายงานสรุปผลการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน และการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ไตรมาสที่ ๑-๒ รอบ ๖ เดือน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๗)

โรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

คำนำ

การปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใสและการสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงาน ได้ถือเป็นความสำคัญอย่างยิ่ง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลตากใบ จังหวัดนราธิวาส

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะทำให้ประชาชนมีความเข้าใจการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลตากใบมากยิ่งขึ้น หากสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

โรงพยาบาลตากใบ
๒๕ มีนาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	๑
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหน่วยงาน หรือการให้บริการภายในหน่วยงาน	๑
ปัญหาอุปสรรค	๑
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

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการภายในหน่วยงาน (ไตรมาสที่ ๑-๒)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ไตรมาสที่ ๑-๒) รอบ ๖ เดือน จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลตากใบ กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ช่องทาง	จำนวนครั้ง	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๑	
ทางไปรษณีย์	-	
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	-	
โทรศัพท์ ๐๗๓๕๘๑๒๐๐	-	
เว็บไซต์ http://takbaihospital.go.th/ Facebook	-	
การดำเนินการเชิงรุกช่วยเหลือเบื้องต้นจัดการเยียวยา ตามมาตรา ม.๔๑ และ ม.๑๘(๔)	๑	ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล

จากการร้องเรียนด้วยตนเอง ขอเข้าพบผู้อำนวยการโดยตรง ถึงพฤติกรรมบริการของบุคลากรในการดูแลผู้ป่วย เมื่อวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๖ ซึ่งทางโรงพยาบาลได้รับทราบ และได้ดำเนินการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากทั้ง ๒ ฝ่าย และได้แก้ไข เพื่อลดความบาดหมาง ด้วยสันติวิธี

การดำเนินการเชิงรุกช่วยเหลือเบื้องต้นจัดการเยียวยา ตามมาตรา ม.๔๑ จากผู้รับบริการทันตกรรม ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล เพื่อเลี่ยงการร้องเรียนความไม่พึงพอใจตามมา เมื่อวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ได้ยื่นเอกสารต่อคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ซึ่งทางคณะอนุกรรมการฯ เห็นว่าความเสียหายสัมพันธ์กับการรักษาพยาบาลและไม่สัมพันธ์กับโรคที่เจ็บป่วย เข้าหลักเกณฑ์การจ่ายเงิน มีมติช่วยเหลือเบื้องต้น ๒๐,๐๐๐ บาท(สองหมื่นบาทถ้วน) ประเภท ๖ (๓) บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยต่อเนื่อง ระดับน้อย โดยไม่ต้องพิสูจน์ผูกมัด

ปัญหา/อุปสรรค -

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ไตรมาสที่ ๑-๒)

สถิติการใช้บริการร้องเรียนและการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (ไตรมาสที่ ๑-๒) รอบ ๖ เดือน จำแนกตามช่องทางที่โรงพยาบาลตากใบ กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ช่องทาง	จำนวนครั้ง	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	-	ไม่มีเรื่องร้องเรียน
ทางไปรษณีย์	-	
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	-	
โทรศัพท์ ๐๗๓๕๘๑๒๐๐	-	
เว็บไซต์ http://takbaihospital.go.th/ Facebook	-	

ปัญหา/อุปสรรค

-จากการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค พบว่า เรื่องพฤติกรรม และการสื่อสาร

แนวทางการแก้ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

เพื่อสร้างความตระหนักในพฤติกรรมบริการทุกหน่วยบริการมีช่องทางการให้ ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ร้องเรียน เป็นรูปแบบสแกน QR code และการ จัดอบรมพฤติกรรมบริการ กับบุคลากรทุกระดับในองค์กรทุกปีพูดคุยรับฟัง เสริมสร้าง inspire กับ จนท.



(นางจิรารรณ พรหมเพชร)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์