



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหาร โรงพยาบาลบาเจาะ โทร.๐๗๓ ๗๐๑๐๐๙ ต่อ ๑๔๑
ที่ นธ ๐๐๓๓.๗.๑/๑๕๖ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงาน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบาเจาะ

ตามที่โรงพยาบาลบาเจาะ ได้จัดทำคู่มือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้รับบริการและประชาชนได้แจ้งปัญหาความเดือดร้อนเกี่ยวกับการรับบริการ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการได้อย่างปลอดภัย นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงใคร่ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

๑. จำนวนเรื่อง/ร้องทุกข์ รวม ๔ เรื่อง

๑.๑ เรื่องประชาชนร้องเรียนพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน ๔ เรื่อง

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ ผ่านสื่อออนไลน์ จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๒ ผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๓ เรื่อง

๓. ผลการดำเนินงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและทางโรงพยาบาลได้ออกโทษผ่านสื่อ รวมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขอทบทวนเรื่องร้องเรียนและทำมาตรการป้องกัน จนได้ข้อยุติเป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียน จึงสามารถยุติเรื่องร้องเรียนทั้งหมดได้

๔. ปัญหาและอุปสรรค

- ผู้ร้องเรียนไม่แสดงตัวตน และไม่ได้ระบุตัวตน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลบาเจาะ ต่อไป

(นายพูนศักดิ์ รัตนกรัณฑ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ ๙.๙.๖๖

(นายดิอราหมัน บินสะมะแอ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบาเจาะ

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติชอบ/การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕- ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ความเป็นมา

โรงพยาบาลบาเจาะ ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในการช่วยดูแลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจัดทำคู่มือร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนเรื่องจากจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลบาเจาะ มีการปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีประสิทธิภาพ เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ กลุ่มงานบริหารทั่วไปโรงพยาบาลบาเจาะ ได้รวบรวมติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ หรือการเสนอความคิดเห็นของประชาชนและผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ปัญหาและอุปสรรค

ตามระยะก่อนหน้ามีสถานการณ์โควิดยังระบาดในเกณฑ์ที่ควบคุมได้ ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลมีภาระงานที่เพิ่มขึ้น และมีความจำเป็นต้องให้บริการและดูแลประชาชน ผู้รับบริการที่มาตรวจรักษาในแต่ละวัน เป็นเหตุอาจทำให้เกิดปัญหาเรื่องการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ให้บริการที่จะต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในการเข้ารับการรักษา ประกอบกับระยะเวลาการให้ข้อมูลการรับบริการ และอธิบายขั้นตอนค่อนข้างจำกัด ในบางกิจกรรมไม่สามารถให้การดูแล ทำความเข้าใจได้อย่างเต็มที่ รวมไปถึงการขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ทำให้ความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ มีความคลาดเคลื่อนจากที่ควรจะเป็น ปัจจุบันหลังจากได้ประกาศโรคโควิดเป็นโรคติดต่อไม่รุนแรง โรงพยาบาลกลับมาให้บริการได้เต็มรูปแบบ ทำให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจและสื่อสารเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

แนวทางการแก้ปัญหา

- ๑ ส่งเรื่องให้หัวหน้าฝ่ายบริหาร หัวหน้ากลุ่มงานดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข กำกับดูแล
- ๒ ทำแผนจัดอบรมบุคลากรในด้านพฤติกรรมบริการ และมีการดูแลนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่อง
- ๓ พัฒนาระบบบริการ แก้ปัญหาเรื่องระยะเวลา ความแออัด ให้ข้อมูลและวิธีปฏิบัติตนขณะใช้บริการในโรงพยาบาล
- ๔ ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ข้อมูลผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เช่น ขั้นตอนการใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ เป็นต้น
- ๕ ชี้แจงรายละเอียดการดูแลรักษาผู้ป่วยที่สำคัญ
- ๖ กำหนดพื้นที่ มอบหมายหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้หน่วยงาน โดยนำกิจกรรม ๕ส.มาใช้ปฏิบัติ และกำหนดให้มีการตรวจสอบเป็นประจำ
- ๗ วางแผนพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีความชัดเจน มีการควบคุมกำกับให้มีการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายอย่างถูกต้อง

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้าน	จำนวนเรื่อง												รวม
	ต.ค 65	พ.ย 65	ธ.ค 65	ม.ค 66	ก.พ 66	มี.ค 66	เม.ย 66	พ.ค 66	มิ.ย 66	ก.ค 66	ส.ค 66	ก.ย 66	
1. ด้านคุณภาพบริการ ได้แก่	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.1 ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
1.2 ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.3 ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.4 หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1 การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.2 ปริญญา/ข้อเสนอแนะ	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
2.3 ขอความช่วยเหลือ	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
2.4 สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.5 สิทธิ 3 กองทุน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. บัตรสนเท่ห์ (ไม่ระบุผู้เสียหายหรือหน่วยบริการ ซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามข้อเท็จจริงได้)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การทุจริตการจัดซื้อจัดจ้าง การลักขโมยทรัพย์สินราชการ ชู้สาว	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	4

ผู้รายงาน นางมาชื่อนีระ แวดอเลื้อ

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

⊗ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร เช่น รอานาน บริการช้า สถานที่ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่ให้การต้อนรับ หน่วยบริการอยู่ไกล เป็นต้น

⊗ ปริญญา/ข้อเสนอแนะ เช่น ปริญญาการเปลี่ยน/ย้ายสิทธิการรักษา

⊗ การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ ได้แก่ ถูกปฏิเสธการลงทะเบียน ลงทะเบียนแล้วยังไม่ได้รับสิทธิ รายละเอียดสิทธิหน้า Web ผิด ลงทะเบียนโดยพลการ เป็นต้น

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ตามประกาศโรงพยาบาลบาเจาะ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบาเจาะ

แบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : ฝ่ายบริหารทั่วไปโรงพยาบาลบาเจาะ

วัน/เดือน/ปี : ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และการทุจริต
และประพฤตินิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. บันทึกข้อความรายงานผลการการทุจริตและประพฤตินิชอบ รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๖
๒. บันทึกข้อความรายงานผลสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
รอบ ๑๒ เดือน ปี ๒๕๖๖

Link ภายนอก :

.....

หมายเหตุ

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ลงชื่อ

(นายอุสมาน เจ๊ะมะ)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายพูนศักดิ์ รัตนกรัณท์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ลงชื่อ

(นายธีรวัฒน์ บินสะมะแอ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบาเจาะ

วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖