



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส โทร. ๐๗๓ ๕๓๒๐๕๖ ต่อ ๑๑๒

ที่ นธ ๐๐๓๓.๐๐๘/๙๘

วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๗ - กันยายน ๒๕๖๘)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ที่ ๖๕๓ /๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการประชาชนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน นั้น

ในการนี้ กลุ่มกฎหมาย จึงใคร่ขอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส ดังนี้

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวม ๑๑ เรื่อง แยกประเภทได้ดังนี้

๑.๑ เรื่องร้องเรียนคุณภาพการให้บริการ	จำนวน ๖ เรื่อง
๑.๒ เรื่องเจ้าหน้าที่ขอความเป็นธรรม	จำนวน ๓ เรื่อง
๑.๓ เรื่องประชาชนขอความช่วยเหลือ	จำนวน - เรื่อง
๑.๔ เรื่องเสนอความคิดเห็น	จำนวน - เรื่อง
๑.๕ เรื่องพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ	จำนวน ๒ เรื่อง
๑.๖ เรื่องอื่น ๆ	จำนวน - เรื่อง

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ จากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส	จำนวน ๒ เรื่อง
๒.๒ จากสำนักนายกรัฐมนตรี	จำนวน - เรื่อง
๒.๓ จากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	จำนวน ๔ เรื่อง
๒.๔ ทางไปรษณีย์	จำนวน ๒ เรื่อง
๒.๕ ช่องทางอื่น	จำนวน ๓ เรื่อง

๓. ผลการดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเชิญผู้เกี่ยวข้อง กับเรื่องร้องเรียนมาพูดคุย ไกล่เกลี่ยรวมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้องจนได้ ข้อยุติเป็นที่พึงพอใจทั้งหน่วยงานและตัวผู้ร้อง จึงสามารถยุติข้อร้องเรียนแล้วบางส่วน เนื่องจากขณะนี้ยังมี เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการทั้งสิ้น ๒ เรื่องด้วยกัน

๔. ปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไข

กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานในสังกัดที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งในส่วนของการแก้ไข คือ เมื่อครบกำหนดแล้ว ยังไม่มีการรายงานผลให้ติดตามทางโทรศัพท์ ๑ ครั้ง หากภายใน ๓ วัน นับแต่มีการติดตามทางโทรศัพท์ และหากยังไม่มีรายงานเข้ามา จะดำเนินการออกหนังสือติดตามและประทับตรา ด่วนที่สุด โดยกำหนดเวลาให้รายงานภายใน ๓ วัน นับแต่ได้รับหนังสือติดตามทวงถาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาสต่อไป



(นางสาวสุนิสา นวนนก)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

อนุญาต



(นายณนัต อวารุทธัก)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส

๒๖ ก.ย. ๒๕๖๘

ของพว.	
ทพ. ส่วนราชการ	
ทพ. ฝ่าย	
ทพ. งาน	
ทพ. หมวด	
พ.ก. กู้ยืมพัสดุ	
พิมพ์ที่	 ๒๕๖๘

รายงานผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๘ กันยายน ๒๕๖๘

ที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	ช่องทางการร้องเรียน	เรื่อง	ผู้ถูกร้องเรียน/	ผลการดำเนินการ		การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
				หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	เสร็จ	ไม่เสร็จ		
๑.	๗/๑๐/๖๗	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนราธิวาส	ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีผู้ร้องและเพื่อนร่วมงาน ถูกบังคับข่มขู่ เรียกเก็บเงินเพื่อเป็นของขวัญสำหรับผู้เกษียณโดยไม่สมัครใจ	โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก			รายงานไปยังผู้ว่าราชการจังหวัด นราธิวาสแล้ว ตามหนังสือ ที่ นธ ๐๐๓๓.๐๐๘/๘๙๒๕ ลงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๗	กฎหมาย
๒.	๖/๑๒/๖๗	ปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ลับ)	ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จากกรณีขอให้ทบทวนระบบการให้บริการของ โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์	โรงพยาบาลนราธิวาส ราชนครินทร์			รายงานไปยังปลัดกระทรวง สาธารณสุข ตามหนังสือลับ ที่ นธ ๐๐๓๓.๐๐๘/๓ ลงวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๘	กฎหมาย
๓.	๑๓/๒/๖๘	ปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ลับ)	ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จากกรณี ขอให้ปรับปรุงระบบบริการของ โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส เนื่องจากรอการตรวจนานและไม่ได้รับความสะดวก	โรงพยาบาลสุไหงโก-ลก			รายงานไปยังปลัดกระทรวง สาธารณสุข ตามหนังสือลับ ที่ นธ ๐๐๓๓.๐๐๘/๑๐ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	กฎหมาย
๔.	๓/๒/๖๘	จดหมาย	ร้องเรียนกรณีผู้อำนวยการโรงพยาบาลสุคริริน ปฏิบัติหน้าที่สุ่มเสี่ยงต่อ การโดนสอบพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่	โรงพยาบาลสุคริริน			รายงานผลให้ นพ.สสจ.นธทราบ ตามหนังสือที่ นธ ๐๐๓๓.๐๐๙/ ๔๗ ลงวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๘	กฎหมาย
๕.	๒๗/๓/๖๘	สำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน	ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จากกรณี ผู้ร้องพาบุตรชายมาเข้ารับบริการ ล้างแผล ที่โรงพยาบาลบาเจาะ แต่กลับถูกเจ้าหน้าที่พยาบาลและบุรุษ พยาบาลซึ่งเข้าเวรอยู่ในขณะนั้นไม่ให้บริการล้างแผลแก่บุตรของผู้ร้อง	โรงพยาบาลบาเจาะ			รายงานไปยังสำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดินแล้ว ตามหนังสือที่ นธ ๐๐๓๓ /๒๔๐๙ ลงวันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๘	กฎหมาย

รายงานผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๘ กันยายน ๒๕๖๘

ที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	ช่องทางการร้องเรียน	เรื่อง	ผู้ถูกร้องเรียน/	ผลการดำเนินการ		การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
				หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	เสร็จ	ไม่เสร็จ		
๖.	๓/๔/๖๘	มาด้วยตนเอง	ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จากกรณี ร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของแพทย์และพยาบาลโรงพยาบาลบาเจาะ จากการที่ผู้ร้องพาสามีเข้ารับการรักษาด้วยอาการ เจ็บหน้าอก เวียนหัวตัวร้อน แต่พยาบาลฉีดยาและจ่ายยาเสร็จแล้ว ให้กลับบ้านโดยไม่ให้อาการ หลังจากกลับมาสามีของผู้ร้องเสียชีวิตในวันถัดไป	โรงพยาบาลบาเจาะ			รายงานไปยังผู้ร้องตามหนังสือที่ นธ ๐๐๓๓.๐๐๘/๓๓๕๖ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๘	กฎหมาย
๗.	๖/๖/๖๘	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส	ขอความเป็นธรรม จากกรณี ผู้ร้องได้เข้ารับการรักษที่โรงพยาบาลยี่งอ เณลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา โดยขณะรักษาเจ้าหน้าที่ฉีดยาสลบหลังมือนิ้วก้อยและนิ้วนาง ต่อมาขานิ้วก้อยและนิ้วนางซ้ายขยับไม่ได้ และเกิดการงอผิดรูป นั้น	โรงพยาบาลยี่งอ			รายงานไปยังผู้ร้องตามหนังสือที่ นธ ๐๐๓๓.๐๐๘/๔๐๕๔ ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๘	กฎหมาย
๘	๑/๗/๖๘	(ลับ) ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้	ขอความเป็นธรรมจากกรณีผู้บังคับบัญชาจริตรอนสิทธิการลาทำให้ผู้ร้องรู้สึกว่ตนเองถูกละเมิดสิทธิการลา และไม่ได้รับการความเป็นธรรม	โรงพยาบาลสุโหงโก-ลก			รายงานไปยังศอ.บต.ตามหนังสือลับ ที่ นธ ๐๐๓๓.๐๐๘/๓๒ ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๘	กฎหมาย
๙	๑/๗/๖๘	(ลับ) สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จากกรณี โรงพยาบาลตากใบ ปล่อยปละละเลยเจ้าหน้าที่ ในการตั้งกล้อง Live TikTok ในเวลาราชการ	โรงพยาบาลตากใบ			รายงานไปยังปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามหนังสือลับ ที่ นธ ๐๐๓๓.๐๐๘/๓๐ ลงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๘	กฎหมาย

รายงานผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนราธิวาส
ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๘ กันยายน ๒๕๖๘

ที่	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	ช่องทางการร้องเรียน	เรื่อง	ผู้ถูกร้องเรียน/	ผลการดำเนินการ		การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
				หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	เสร็จ	ไม่เสร็จ		
๑๐.	๑๓ /๘/๖๘	(ลับ) สำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข	ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จากกรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของ โรงพยาบาลศรีสาคร เนื่องจากรอนานและไม่ได้รับความสะดวกในการ ติดต่อใช้บริการ	โรงพยาบาลศรีสาคร			อยู่ระหว่างดำเนินการ	กฎหมาย
๑๑.	๔/๘/๖๘	จดหมาย (ไม่ประสงค์ออกนาม)	ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง จากกรณี ร้องเรียนพฤติกรรมของแพทย์ โรงพยาบาลรือเสาะ	โรงพยาบาลรือเสาะ			อยู่ระหว่างดำเนินการ	กฎหมาย