



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา กลุ่มงานนิติการ โทร ๐ ๗๖๔๘ ๑๗๒๖ ต่อ ๒๓๐

ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๗๐

วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ไตรมาส ๒ รอบ ๖ เดือน

และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

ต้นเรื่อง

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือตามกรอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนดมุ่งเน้นการประเมินระดับการรับรู้ของบุคลากรภายใน และบุคลากรภายนอกของหน่วยงาน ในประเด็นหน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน โดยมีองค์ประกอบด้านหลักฐานคู่มือการดำเนินงาน บันทึกข้อความ และรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

ข้อเท็จจริง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ไตรมาส ๒ รอบ ๖ เดือน (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๔) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา เพื่อรายงานผลการดำเนินงานด้านการแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ตามที่กำหนด และเพื่อนำมาแก้ปัญหาแนวทางการปฏิบัติงานด้านร้องเรียนตลอดจนเป็นไปตามข้อกำหนดในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ข้อพิจารณา

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ไตรมาส ๒ รอบ ๖ เดือน (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือน มีนาคม ๒๕๖๔) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา เป็นไปด้วยความโปร่งใส เห็นควรนำผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ดังกล่าวขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ไตรมาส ๒ รอบ ๖ เดือน และอนุญาตขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์หน่วยงานต่อไป

(นางจอมขวัญ วนะกรรม)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(นางสาวนุชาธิรกรณ์ นิลบล)

นิติกรชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

(นายชาติชาย กิตยานันท์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

**รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๔)**

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ ที่	ประเภท การร้องเรียน	พฤติกรรมและวิธีการดำเนินการ แก้ปัญหา	วัน เดือน ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปี ที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียน รับทราบ
๑.	พฤติกรรมการ บริการของ เจ้าหน้าที่	-พฤติกรรม: เดินทางไปปรึกษาแพทย์ ที่โรงพยาบาล เรื่องการรักษาญาติ แต่พยาบาลใช้วาจาไม่สุภาพ และ ไม่ให้คำแนะนำใด ๆ -วิธีการดำเนินการ : จากการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ปรากฏว่า เป็นการสื่อสาร ผิดพลาด ได้มีการเตรียมการรักษาผู้ป่วย และเข้าใจว่าญาติจะนำผู้ป่วยมาตรวจ รักษา แต่ผ่านไปประมาณ ๓๐ นาที ไม่มีญาติพาผู้ป่วยมาตรวจซ้ำ ทั้งนี้ ได้กำชับว่ากล่าวตักเตือนด้วยวาจา โดยเน้นให้มีพฤติกรรมบริการที่ดี และ ได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว	รับจดหมายร้องเรียน ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๓ (สสจ.ลงรับวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๓)	รายงานผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามหนังสือ สสจ. ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๔
๒.	ไม่ได้รับความ เป็นธรรม กรณี รถยนต์ราชการ	-พฤติกรรม : ผู้ร้องขับรถราชการ ไปประสบอุบัติเหตุ คณะกรรมการ พิจารณาให้ชดใช้ค่าเสียหายเป็นเงิน ๖๗,๐๐๐ บาท ซึ่งผู้ร้องอ้างว่าเคยมี เจ้าหน้าที่ขับรถราชการไปเกิดอุบัติเหตุ เช่นกัน แต่ไม่ต้องชดใช้ค่าเสียหาย และไม่ต้องรับผิดชอบใด ๆ ผู้ร้องจึง เคลือบแคลงใจในการปฏิบัติอย่าง ไม่เป็นธรรม ส่วนการชดใช้ค่าสินไหม ทดแทนผู้ร้องขอผ่อนชำระ -วิธีการดำเนินการ : จากการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ร้องได้ขับรถ ด้วยความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง จึงต้องรับผิดชอบชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ให้กับทางราชการ การผู้ร้องอ้างว่าเคยมีเจ้าหน้าที่ขับรถ ราชการไปเกิดอุบัติเหตุเช่นกัน แต่ไม่ต้องชดใช้ค่าเสียหาย และไม่ต้อง รับผิดชอบใด ๆ นั้น ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น	หนังสือสำนักงาน ปลัดกระทรวง สาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๐๕.๑๘/๕๒๓ ลงวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓ (สสจ.ลงรับ วันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓)	รายงานผลการดำเนินการ ให้ปลัดกระทรวงทราบ (ผู้รับเรื่องร้องเรียน) ตามหนังสือ จังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๖๙ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๔)

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

ลำดับ ที่	ประเภท การร้องเรียน	พฤติกรรม และวิธีการดำเนินการ แก้ปัญหา	วัน เดือนปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปี ที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
		แตกต่างกัน ต้องพิจารณาเป็นกรณีไป จะนำคำวินิจฉัยของคณะกรรมการฯ ในกรณีอื่นมาเป็นบรรทัดฐานในการ วินิจฉัยในกรณีดังกล่าวไม่ได้ สสจ.พังงา ได้ดำเนินการแจ้งให้ ผู้ร้องทราบแล้ว		
๓.	ละเว้นการ ปฏิบัติหน้าที่ ของแพทย์	-พฤติกรรม : ผู้ร้องได้นำญาติ ไปเข้ารับการรักษาด้วยอาการหายใจ ไม่ออกต้องการเจาะน้ำออกจากท้อง แพทย์เวรไม่เจาะออกให้ เนื่องจาก เป็นเวลากลางคืน และให้ผู้ป่วยกลับไป พักที่บ้าน -วิธีการดำเนินการ : จากการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ป่วยมีประวัติ เกล็ดเลือดต่ำ มีภาวะภูมิคุ้มกัน บกพร่อง ไม่ควรทำหัตถการนอกเวลา ราชการ เนื่องจากอาจส่งผลให้มี เลือดออกเยื่อเยะในการเจาะท้อง แต่อย่างไรก็ตาม เป็นการสื่อสาร ที่ผิดพลาด ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจ ทั้งนี้ ได้ว่ากล่าวตักเตือนแพทย์เวร และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว	หนังสือศูนย์ดำรง ธรรม ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๗๕๔ ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๓ (สสจ. ลงรับ วันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๓)	รายงานผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามหนังสือ สสจ. ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๔ ลงวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๔
๔.	พฤติกรรม การบริการ ของเจ้าหน้าที่	-พฤติกรรม : ผู้ร้อง ได้นำญาติ เข้ารับรักษาตัวที่โรงพยาบาลด้วยมะเร็ง เต้านมเป็นเวลา ๑ อาทิตย์ ผู้ร้อง ไม่เคยได้พบแพทย์ที่รักษาเลยสักครั้ง ผู้ร้องมีความประสงค์ให้ เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้ป่วย ให้มากกว่านี้	หนังสือร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ (สสจ.ลงรับ วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓)	รายงานผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามหนังสือ สสจ. ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๑๐ ลงวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๔)

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

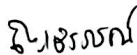
ลำดับ ที่	ประเภท การร้องเรียน	พฤติกรรม และวิธีการดำเนินการ แก้ปัญหา	วัน เดือนปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปี ที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
		<p>-วิธีการดำเนินการ : จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่าผู้ป่วยได้รับการดูแลโดยแพทย์เจ้าของไข้ซึ่งเป็นแพทย์ใช้ทุนที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลผู้ป่วยศัลยกรรม โดยมีศัลยแพทย์เป็นผู้ดูแลควบคุมและให้คำปรึกษาด้านการรักษา ร่วมกับแพทย์ใช้ทุน และมีการรายงานให้ศัลยแพทย์ทราบ และให้มาตัดสินใจเพื่อการวินิจฉัยที่ชัดเจนจากการทบทวนพบว่าการแจ้งข้อมูลเรื่องโรคและแผนการรักษาระหว่างผู้ป่วยและแพทย์มีการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในการรักษา ทั้งนี้ ได้มีการกำชับเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ป่วยด้วยความสุภาพ ใส่ใจในการบริการ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว</p>		

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๔)
๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

ลำดับ ที่	ประเภท การร้องเรียน	พฤติกรรม และวิธีการดำเนินการ แก้ปัญหา	วัน เดือนปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปี ที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
๕.	พฤติกรรมกร บริการของ เจ้าหน้าที่	ผู้ร้อง ได้เข้าไปรักษาที่คลินิกโรคมะ ติดต่อเรื่องร้องโรงพยาบาลที่บุตร ขณะรอ ตรวจได้เดินออกไปซื้อของ เดินกลับมา เพื่อนบอกว่าถึงคิวรักษาแล้ว จึงได้เดิน ไปถามพยาบาล ว่า เรียกชื่อแล้วหรือ แต่พยาบาลกลับตะคอกว่า เรียกแล้ว ตนไม่ได้ยินเอง พร้อมทั้งแสดงกิริยา ไม่พอใจ ทำให้ผู้ร้องอับอายคนรอบข้าง เครียดผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่ คนดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม ไม่เป็นธรรมกับผู้ร้อง จึงต้องการให้ โยกย้ายสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ รวมทั้งขอ โทษผู้ร้องด้วย	หนังสือศูนย์ดำรง ธรรม ที่ พง๐๐๑๗.๑/๒๘ ลงวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๔ (สสจ.ลงรับ วันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๔)	รายงานผลการดำเนินการ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ “อยู่ระหว่างดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง”



(นางจอมขวัญ วนะกรรม)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
ผู้บันทึกรายงาน



(นางสาวญาธิรภรณ์ นิลบล)
นิติกรชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ
ผู้รายงาน



(นายชาติชาย กิตยานันท์)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

๕๘ มี.ค. ๒๕๖๔

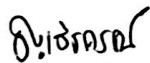
รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๔)

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

ลำดับ ที่	ประเภท การร้องเรียน	พฤติกรรม และวิธีการดำเนินการ แก้ปัญหา	วัน เดือน ปี ที่รับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปี ที่แจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
๑.	การทุจริต ประพฤติมิชอบ	หน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ แต่อย่างใด		



(นางจอมขวัญ วนะกรรม)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
ผู้บันทึกรายงาน



(นางสาวญาธิรภรณ์ นิลบล)
นิติกรชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ
ผู้รายงาน



(นายชาติชาย กิตยานันท์)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

๕ ๘ มี.ก. ๒๕๖๔