

สรุปผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๔)
ไตรมาส ๒ รอบ ๖ เดือน

กลุ่มงานนิติการ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

คำนำ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ให้ผู้บริหารทราบ และเพื่อประกอบรายงานการประเมิน
คุณธรรมและความโปร่งใสในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เป็นการรายงานผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน
จากช่องทางต่างๆ แล้วนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ และดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและแจ้งกลับให้
ผู้ร้องเรียนทราบ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบ
หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้และเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนพัฒนา
การดำเนินการตอบข้อร้องเรียนให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

ในโอกาสนี้กลุ่มงานนิติการขอขอบคุณบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาทุกท่าน
ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานกิจกรรมอบรมการพัฒนาความรู้ เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อนและการป้องกัน
ผลประโยชน์ทับซ้อน บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ในครั้งนี้เป็นอย่างดี

กลุ่มงานนิติการ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา
มีนาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| คำนำ | ก |
| สารบัญ | ข |
| ส่วนที่ ๑ บทนำ | ๑ |
| ส่วนที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน | ๒ |
| ส่วนที่ ๓ ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน | ๖ |
| - ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ จำแนกตามหน่วยบริการ | ๖ |
| - ร้อยละของช่องทางการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๗ |
| - ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเภทหนังสือร้องเรียน | ๘ |
| - ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ จำแนกตามหน่วยบริการของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ | ๙ |
| - ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากร | ๑๐ |
| - ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน | ๑๑ |
| - ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ จำแนกตามวิธีการดำเนินการ | ๑๒ |
| - ร้อยละของผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๑๓ |
| - ร้อยละของการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับกรณีข้อร้องเรียน | ๑๔ |
| - ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ | ๑๕ |
| ส่วนที่ ๔ สรุปผลและข้อเสนอแนะ | ๑๗ |
| บรรณานุกรม | ๑๘ |

ส่วนที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาได้จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปขึ้นโดยให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อ สอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วน ราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๒ และคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบ แห่งชาติที่ ๖๗/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (GoodGovernance) ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา เกี่ยวกับการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต้องการบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ โดยไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ประเภทหนังสือร้องเรียน หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน บุคลากรที่ถูกร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ผลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน การบันทึกข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการ แก้ไข/ปรับปรุง

ส่วนที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๒.๑ ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๒.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ – สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

๓. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้-

• ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลหรือร้องขอข้อมูล ขอสื่อ

• ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพียงหน่วยงานเดียว

• ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา เพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย หรือต้องมีหน่วยงานอื่นๆ เข้าร่วมด้วย

๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน

ว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๔.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

วิธีการ/ช่องทาง การร้องเรียน

๑. ทำหนังสือถึง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๖-๔๘๑๗๒๖ ต่อ ๒๓๐ ติดต่อกันเวลาราชการ

๓. จดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๔. ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา <http://www.pngo.moph.go.th/pna/>

๕. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม, ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑) และหน่วยงานอื่นๆ

๖. กลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

- กลุ่มงานนิติการ : ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัดฯ การจัดซื้อ จัดจ้างและอื่นๆ

- กลุ่มงานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม : ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจาก

สิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญ

- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค : ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุข วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิต ประสาท ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ การประกอบโรคศิลปะ การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และบุหรี่ย)

- กลุ่มงานประกันสุขภาพ : การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ และความช่วยเหลืออื่นๆ ทางสุขภาพ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล

- กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก : การร้องเรียนเกี่ยวกับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

การกำกับติดตามผล

๑. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อยเจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการรับสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานได้ทันที เนื่องจากเป็นคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจจะใช้เวลาในการเขียนหนังสือตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียนแต่สามารถตอบกลับเป็นหนังสือได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ

๑.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ และ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องต้องเปิดเผยชื่อที่อยู่จริง

๒. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

๒.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจจะโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความหรือหนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้มารับบริการตลอดเวลา เจ้าหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความหรือหนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้

๒.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความหรือหนังสือจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือการรายงานเบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข(ไม่เกิน ๓๐ วัน) ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทราบภายใน ๑๕ วันทำการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่ จริง

๓. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

๓.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียน ที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อดำเนินการ ดังนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ฯ หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ ก็จะมีการดำเนินงานไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ เช่น เรื่องที่ต้องสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย หรือเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก ก็ให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

๔. การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบ

๔.๑ หน่วยงานติดตามจัดทำบันทึกข้อความส่งสรุปรายการการจัดการซื้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ ให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบ ไม่เกินวันที่ ๗ ของเดือนถัดไป พร้อมสำเนาให้กลุ่มงานนิติการ

๔.๒ กลุ่มงานนิติการรวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปซื้อร้องเรียน ให้ครบจากทุกหน่วยงาน ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการซื้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ ไม่เกินวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

๔.๓ รวบรวมซื้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงซื้อร้องเรียนทั้งหมดจัดเก็บในแฟ้มซื้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการซื้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

ส่วนที่ ๓

ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔) ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา มีรายละเอียด ดังนี้.-

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

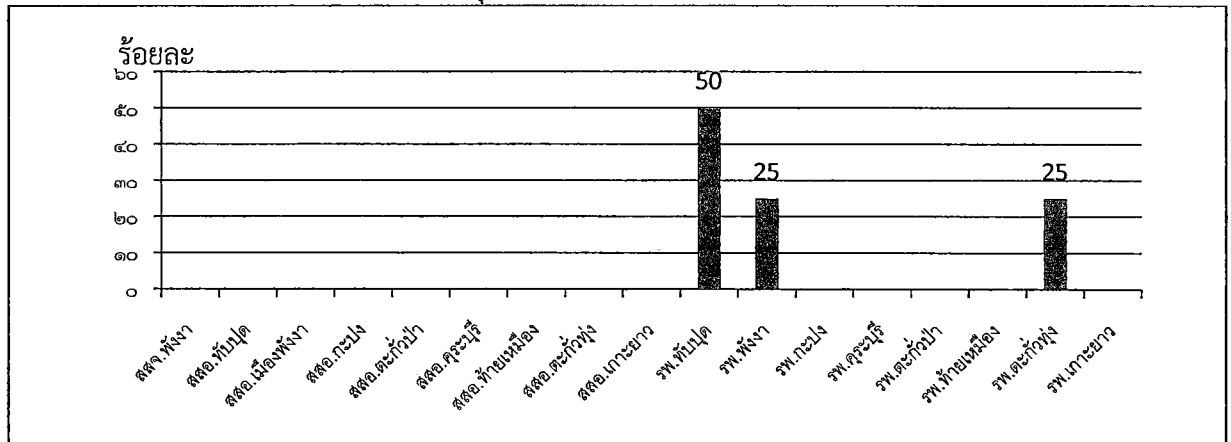
ตารางที่ ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามหน่วยบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)

| ลำดับที่ | หน่วยบริการ | จำนวนเรื่อง | ร้อยละ |
|----------|-------------------------------|-------------|--------|
| ๑. | สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา | - | - |
| ๒. | สสอ.ทับปุด | - | - |
| ๓. | สสอ.เมืองพังงา | - | - |
| ๔. | สสอ.กะปง | - | - |
| ๕. | สสอ.ตะกั่วป่า | - | - |
| ๖. | สสอ.คุระบุรี | - | - |
| ๗. | สสอ.ท้ายเหมือง | - | - |
| ๘. | สสอ.ตะกั่วทุ่ง | - | - |
| ๙. | สสอ.เกาะยาว | - | - |
| ๑๐. | รพ.ทับปุด | ๒ | ๕๐ |
| ๑๑. | รพ.พังงา | ๑ | ๒๕ |
| ๑๒. | รพ.กะปง | - | - |
| ๑๓. | รพ.คุระบุรี | - | - |
| ๑๔. | รพ.ตะกั่วป่า | - | - |
| ๑๕. | รพ.ท้ายเหมือง | - | - |
| ๑๖. | รพ.ตะกั่วทุ่ง | ๑ | ๒๕ |
| ๑๗. | รพ.เกาะยาว | - | - |
| ๑๘. | รพ.บางไทร | - | - |
| รวม | | ๔ | ๑๐๐ |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตารางพบว่า หน่วยบริการที่ได้รับหนังสือร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คือ โรงพยาบาลทับปุด จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาคือ โรงพยาบาลพังงา จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และโรงพยาบาลตะกั่วทุ่งจำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ดังแผนภูมิที่ ๑

แผนภูมิที่ ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำตามหน่วยบริการ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)



๒. จำแนกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน

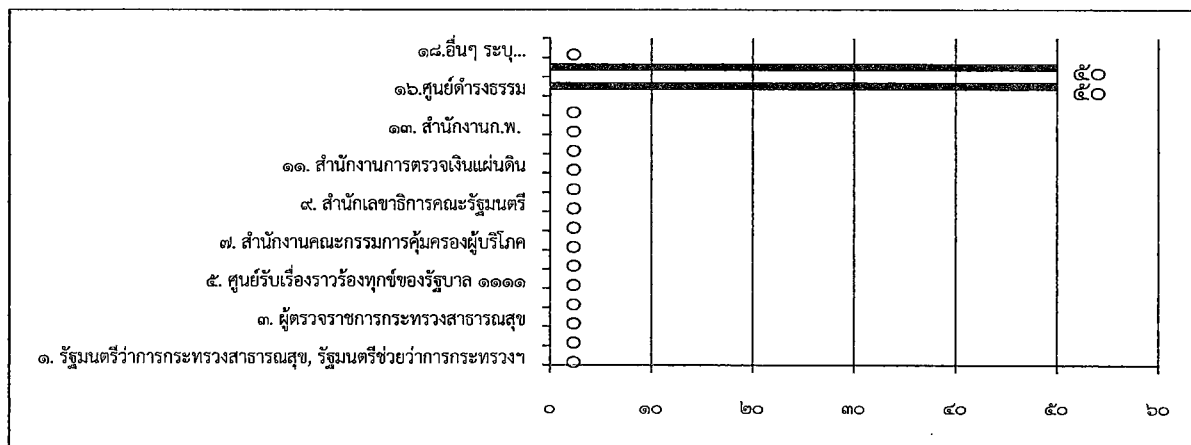
ตารางที่ ๒ ร้อยละของช่องทางการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)

| ลำดับที่ | ช่องทางของการร้องเรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|--|-------|--------|
| ๑. | รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงฯ | - | - |
| ๒. | ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข | - | - |
| ๓. | ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข | - | - |
| ๔. | สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี | - | - |
| ๕. | ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ | - | - |
| ๖. | ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข | - | - |
| ๗. | สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค | - | - |
| ๘. | สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน | - | - |
| ๙. | สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี | - | - |
| ๑๐. | สำนักงานป.ป.ท./สำนักงานป.ป.ช | - | - |
| ๑๑. | สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน | - | - |
| ๑๒. | กรมบัญชีกลาง | - | - |
| ๑๓. | สำนักงานก.พ. | - | - |
| ๑๔. | สำนักตรวจสอบภาคพิเศษ | - | - |
| ๑๕. | ศูนย์ดำรงธรรม | ๒ | ๕๐ |
| ๑๖. | ศูนย์ร้องเรียนหน่วยงานตนเอง | ๒ | ๕๐ |
| ๑๗. | อื่นๆ ระบุ... | - | - |
| | รวม | ๒ | ๑๐๐ |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า ช่องทางที่ผู้รับบริการส่งหนังสือเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือน มีนาคม ๒๕๖๔) ผ่าน ๒ ช่องทาง คือผ่าน ศูนย์ดำรงธรรมและศูนย์ร้องเรียนหน่วยงานตนเอง (สสจ.พังงา) จำนวน ๒ เรื่อง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕๐

แผนภูมิที่ ๒ ร้อยละของช่องทางการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)



๒.๒ ประเภทหนังสือร้องเรียน

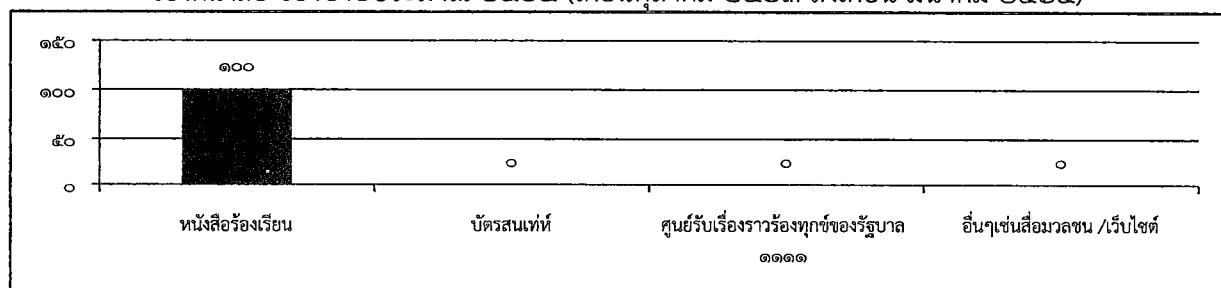
ตารางที่ ๓ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตาม ประเภทหนังสือร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)

| ลำดับที่ | ประเภทหนังสือร้องเรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|--|-------|--------|
| ๑. | หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๔ | ๑๐๐.๐๐ |
| ๒. | บัตรสนเท่ห์ | - | - |
| ๓. | ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ | - | - |
| ๔. | อื่นๆ เช่น สื่อมวลชน / เว็บไซต์ | - | - |
| | รวม | ๔ | ๑๐๐.๐๐ |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า ประเภทของหนังสือร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔) ที่ได้รับ จำนวน ๔ เรื่อง เป็นหนังสือประเภท หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามประเภท ของหนังสือ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)



๒.๓ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

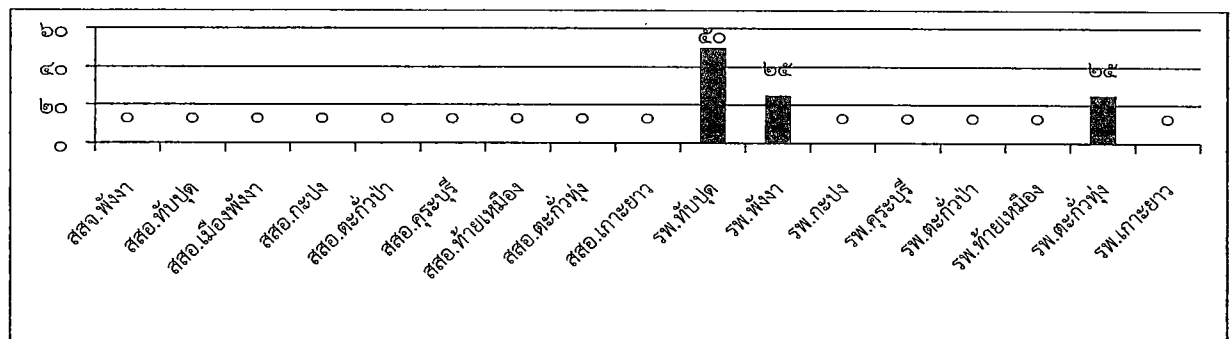
ตารางที่ ๔ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำแนกตามหน่วยบริการของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)

| ลำดับที่ | หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|-------------------------------|----------|---------------|
| ๑. | สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา | - | - |
| ๒. | สสอ.ทับปุด | - | - |
| ๓. | สสอ.เมืองพังงา | - | - |
| ๔. | สสอ.กะปง | - | - |
| ๕. | สสอ.ตะกั่วป่า | - | - |
| ๖. | สสอ.คุระบุรี | - | - |
| ๗. | สสอ.ท้ายเหมือง | - | - |
| ๘. | สสอ.ตะกั่วทุ่ง | - | - |
| ๙. | สสอ.เกาะยาว | - | - |
| ๑๐. | รพ.ทับปุด | ๒ | ๕๐.๐๐ |
| ๑๑. | รพ.พังงา | ๑ | ๒๕.๐๐ |
| ๑๒. | รพ.กะปง | - | - |
| ๑๓. | รพ.คุระบุรี | - | - |
| ๑๔. | รพ.ตะกั่วป่า | - | - |
| ๑๕. | รพ.ท้ายเหมือง | - | - |
| ๑๖. | รพ.ตะกั่วทุ่ง | ๑ | ๒๕.๐๐ |
| ๑๗. | รพ.เกาะยาว | - | - |
| รวม | | ๔ | ๑๐๐.๐๐ |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)มากที่สุด คือ โรงพยาบาลทับปุด จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาคือ โรงพยาบาลพังงา จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และโรงพยาบาลตะกั่วทุ่ง คิดเป็นร้อยละ ๒๕

แผนภูมิที่ ๔ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำแนกตามหน่วยบริการจำแนกตามหน่วยบริการปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)



๒.๔ บุคลากรที่ถูกร้องเรียน

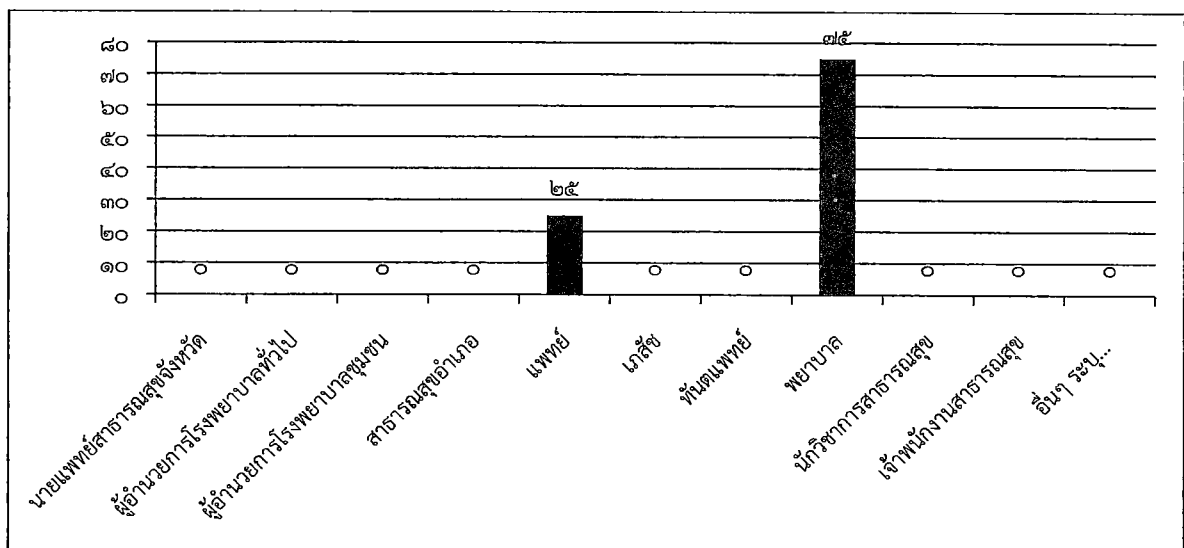
ตารางที่ ๕ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากรของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)

| ลำดับที่ | บุคลากรที่ถูกร้องเรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|----------------------------|-------|--------|
| ๑. | นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด | - | - |
| ๒. | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป | - | - |
| ๓. | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน | - | - |
| ๔. | สาธารณสุขอำเภอ | - | - |
| ๕. | แพทย์ | ๑ | ๒๕ |
| ๖. | เภสัช | - | - |
| ๗. | ทันตแพทย์ | - | - |
| ๘. | พยาบาล | ๓ | ๗๕ |
| ๙. | นักวิชาการสาธารณสุข | - | - |
| ๑๐. | เจ้าพนักงานสาธารณสุข | - | - |
| ๑๑. | อื่นๆ ระบุ... | - | - |
| รวม | | ๔ | ๑๐๐ |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ ตำแหน่งพยาบาล จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ รองลงมา คือ ตำแหน่งแพทย์ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ตามลำดับ ส่วนบุคลากรตำแหน่งอื่นๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

แผนภูมิที่ ๕ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากรของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)



๒.๕ ประเด็นเรื่องร้องเรียนปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

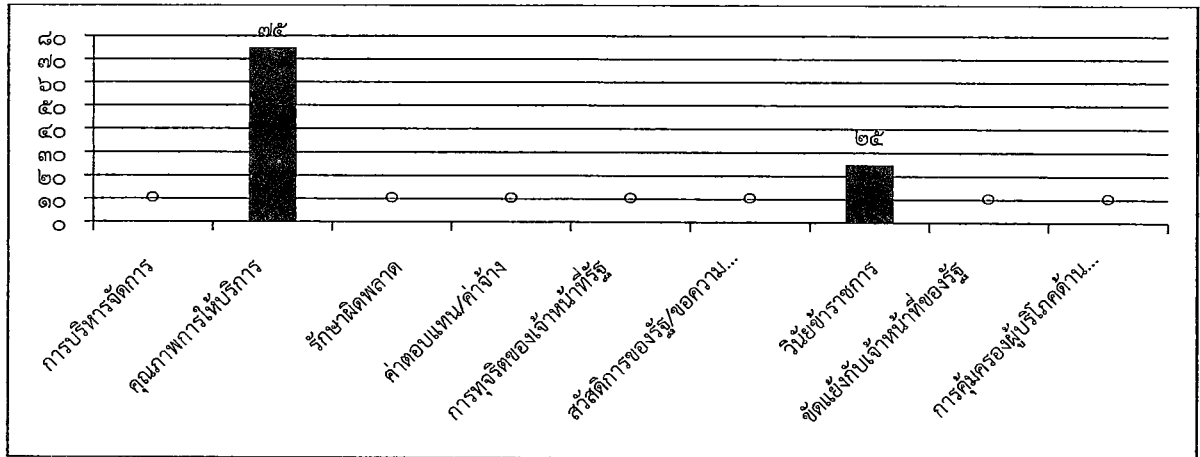
ตารางที่ ๖ ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเด็น
ข้อร้องเรียนของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)

| ประเด็นข้อร้องเรียน | จำนวน (เรื่อง) | คิดเป็นร้อยละ |
|---|----------------|---------------|
| ๑. การบริหารจัดการ | - | - |
| ๑.๑ การบริหารงานทั่วไป | - | - |
| ๑.๒ การบริหารงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง, ล็อกสเปก) | - | - |
| ๑.๓ การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน) | - | - |
| ๒. คุณภาพการให้บริการ | | |
| ๒.๑ การให้บริการโดยรวม | - | - |
| ๒.๒ พฤติกรรมการบริการ | ๓ | ๗๕.๐๐ |
| ๒.๓ ค่าเช่า | - | - |
| ๒.๔ ระบบการส่งต่อ | - | - |
| ๓. รักษาผิดพลาด | - | - |
| ๔. ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง | - | - |
| ๕. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ | | |
| ๕.๑ การใช้รถยนต์ราชการ | - | - |
| ๕.๒ การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง | - | - |
| ๕.๓ การบริหารจัดการโครงการ/ฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน/ประชุม | - | - |
| ๕.๔ การเบิกค่าตอบแทน | - | - |
| ๕.๕ อื่นๆ | - | - |
| ๖. สวัสดิการของรัฐ/ขอความอนุเคราะห์ | - | - |
| ๗. วินัยข้าราชการ | | |
| ๗.๑ พฤติกรรมส่วนตัว | - | - |
| ๗.๒ ละเอียดการปฏิบัติหน้าที่ | ๑ | ๒๕.๐๐ |
| ๘. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ | - | - |
| ๙. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข | - | - |
| ๑๐. ข้อเสนอแนะ | - | - |
| ๑๑. อื่นๆ | - | - |
| รวม | ๔ | ๑๐๐ |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า การร้องเรียนเรื่องปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประเด็นที่มีการ
ร้องเรียนมากที่สุด คือ ประเด็นคุณภาพการให้บริการ ด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ร้องลงมาคือ ประเด็นสวัสดิการของรัฐ/ขอความอนุเคราะห์ ด้านการละเอียดการปฏิบัติ
หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ เรื่องคิดเป็นร้อยละ ๒๕ ส่วนประเด็นอื่นๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียน

แผนภูมิที่ ๖ ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเด็น
ข้อร้องเรียน ของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)



๒.๖ วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

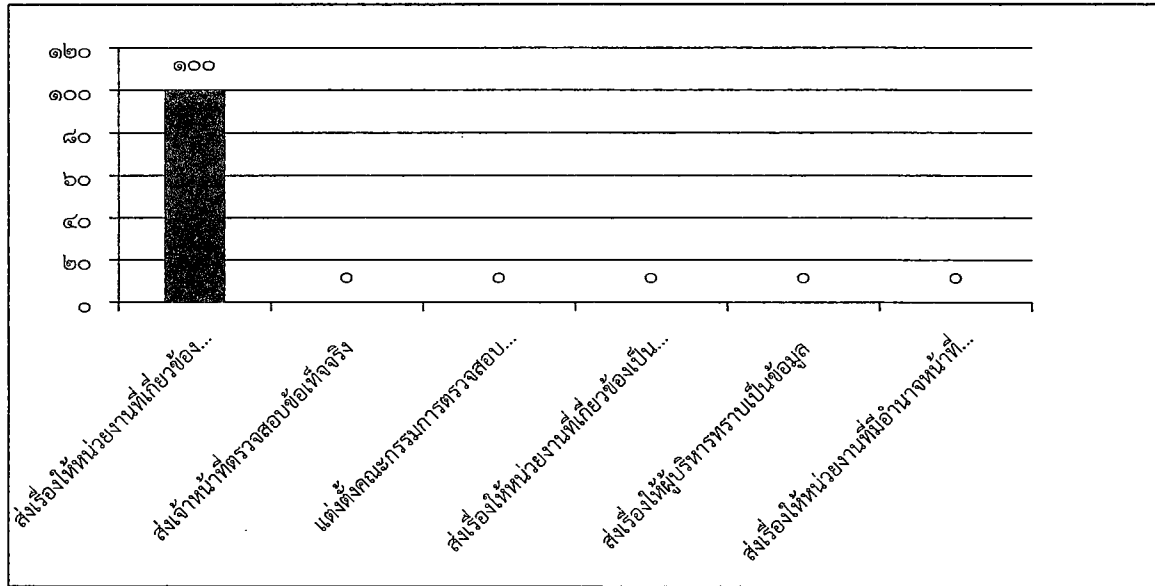
ตารางที่ ๗ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามวิธีการ
ดำเนินการปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)

| ลำดับที่ | วิธีดำเนินการ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|--|-------|--------|
| ๑. | ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและรายงาน | ๔ | ๑๐๐ |
| ๒. | ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง | - | - |
| ๓. | แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง | - | - |
| ๔. | ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลและรายงาน | - | - |
| ๕. | ส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล | - | - |
| ๖. | ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ | - | - |
| รวม | | ๔ | ๑๐๐ |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า วิธีการดำเนินการของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)มากที่สุด คือเมื่อศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว โดยกลุ่มงานนิติการ ดำเนินการตามขั้นตอน วิเคราะห์และเสนอความเห็นข้อ
ร้องเรียน เพื่อให้แพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา พิจารณาสั่งการและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ
ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ทราบ มีทั้งหมด ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามวิธีการดำเนินการปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)



๒.๗ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

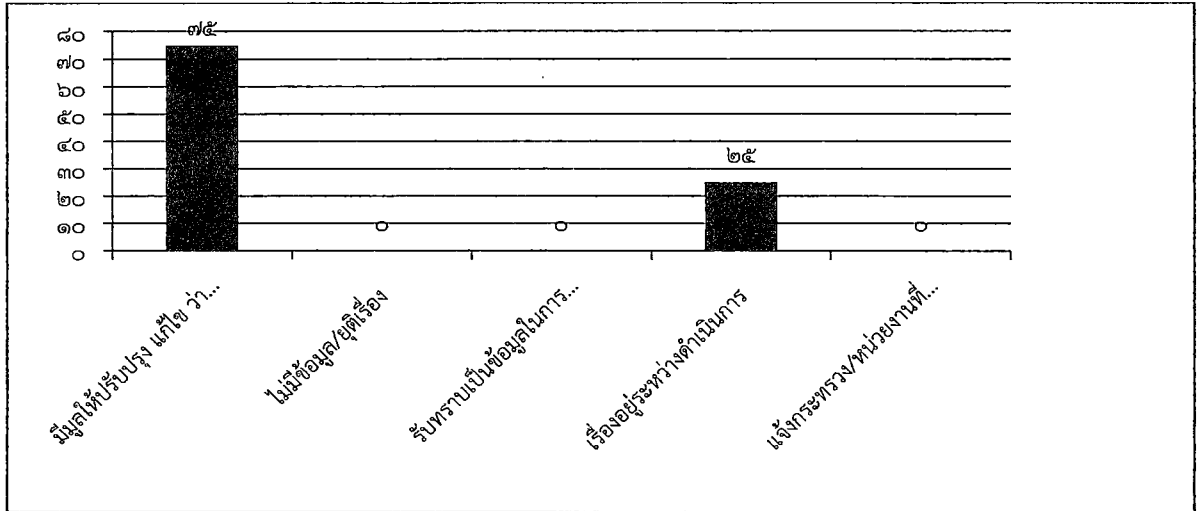
ตารางที่ ๘ ร้อยละของผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)

| ลำดับที่ | ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|---|-------|--------|
| ๑. | มีมูลให้ปรับปรุง แก้ไข ว่ากล่าว ตักเตือน/ยุติเรื่อง / แจ้งให้ผู้ร้องรับทราบ | ๓ | ๗๕ |
| ๒. | ไม่มีข้อมูล/ยุติเรื่อง | - | - |
| ๓. | รับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง | - | - |
| ๔. | เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ | ๑ | ๒๕ |
| ๕. | แจ้งกระทรวง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ | - | - |
| รวม | | ๔ | ๑๐๐ |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า ผลจากการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔) ที่มากที่สุด คือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบแล้ว ผู้บริหารได้สั่งการให้ยุติเรื่องและให้ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบมีข้อมูลให้ปรับปรุงแก้ไขพร้อมว่ากล่าวตักเตือน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ มีจำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ และเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕

แผนภูมิที่ ๘ ร้อยละของผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)



๒.๘ ระดับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

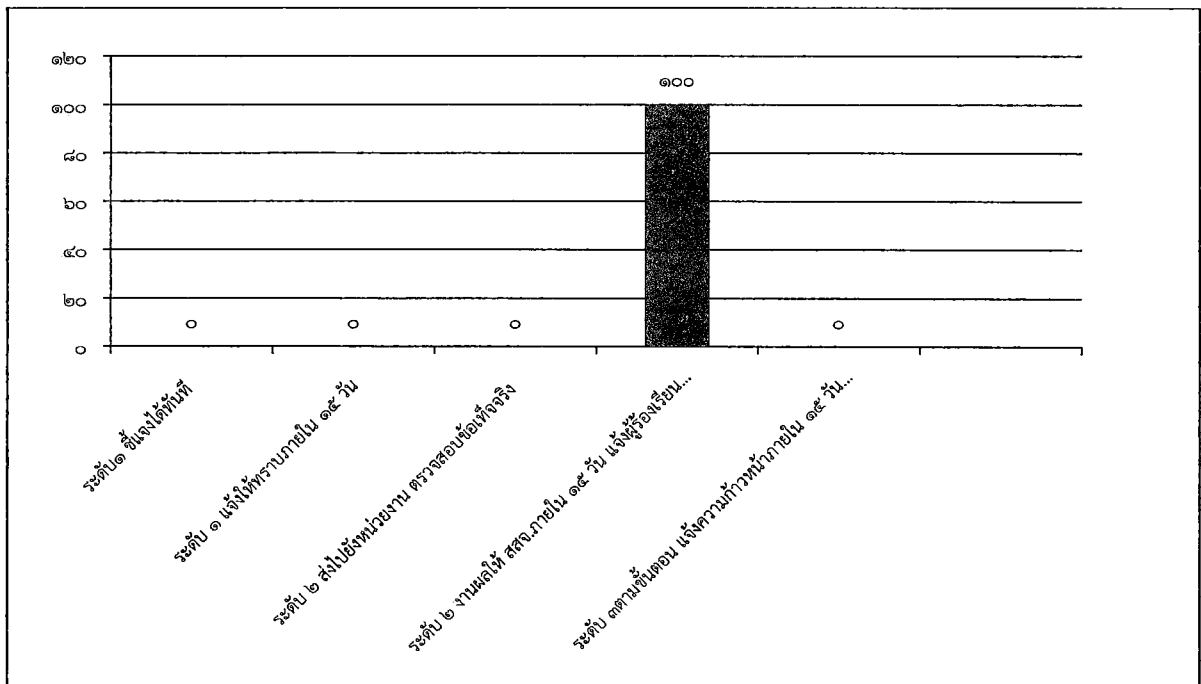
ตารางที่ ๙ ร้อยละของการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับ
กรณีข้อร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)

| ลำดับ ที่ | ระดับข้อร้องเรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|---|-------|--------|
| ๑. กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๑ | | | |
| ๑.๑ | รับเรื่องร้องเรียน สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียนทราบได้ทันที | - | - |
| ๑.๒ | รับเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบดำเนินการ ตามระบบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน | - | - |
| ๒. กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๒ | | | |
| ๒.๑ | จัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง | - | - |
| ๒.๒ | หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อ ร้องเรียน ส่งรายงานผลการดำเนินงานให้ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบภายใน ๑๕ วัน แล้วแจ้ง ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ | ๔ | ๑๐๐ |
| ๓. กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๓ | | | |
| ๓.๑ | ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ดำเนินการตามขั้นตอน แจ้งความก้าวหน้า ขั้นต้นให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ | - | - |
| รวม | | ๔ | ๑๐๐ |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า การร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำแนกตามระดับกรณีข้อร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔มากที่สุด คือกรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๒หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียน ส่งรายงานผลการดำเนินงานให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบภายใน ๑๕ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการมีทั้งหมด ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๙ ร้อยละของการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำแนกตามระดับกรณีข้อร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)



๒.๙ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ตารางที่ ๑๐ ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)

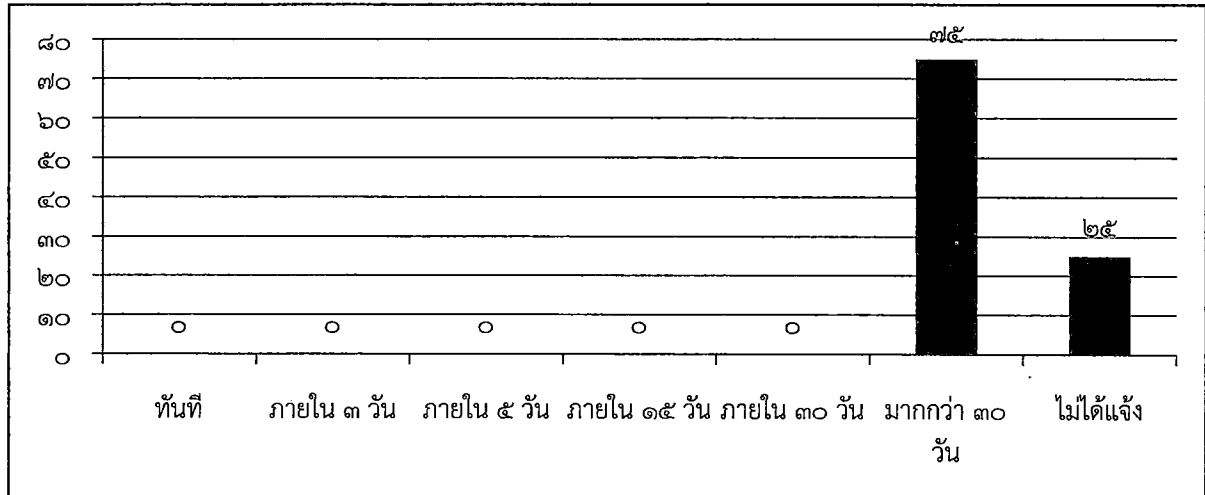
| ลำดับที่ | ระยะเวลาการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|--|-------|--------|
| ๑. | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบทันที | - | - |
| ๒. | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน | - | - |
| ๓. | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วัน | - | - |
| ๔. | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน | - | - |
| ๕. | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน | - | - |
| ๖. | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๓๐ วัน | ๓ | ๗๕ |
| ๗. | ไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ | ๑ | ๒๕ |
| รวม | | ๔ | ๑๐๐ |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔) เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนเสร็จแล้ว ต้องมีการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ระยะเวลาที่มีการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ มากที่สุด คือ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๓๐ วัน รองลงมา คือ ไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบเนื่องจากอยู่ระหว่างดำเนินการ

แผนภูมิที่ ๑๐ ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องหรือการให้บริการ

ให้ผู้ร้องเรียนทราบของปีงบประมาณ ร้องเรียนการปฏิบัติงาน๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๔)



บทที่ ๔

สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน

สรุปได้ว่าหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ที่ได้รับหนังสือร้องเรียน เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งหมด ๔ เรื่อง โดยร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม และ ศูนย์ร้องเรียนหน่วยงานตนเอง (สสจ.พังงา) เป็นหนังสือประเภทหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมด หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาล ทั้งโรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนบุคลากรที่ถูก ร้องเรียนมากที่สุดคือพยาบาล รองลงมา คือ แพทย์ ประเด็นที่มีการร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นประเด็นคุณภาพ การให้บริการ ด้านพฤติกรรมกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ และประเด็นสวัสดิการของรัฐ/ขอความอนุเคราะห์ ด้านการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ เรื่อง ส่วนประเด็นอื่นๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียน สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน คือ เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานนิติการวิเคราะห์ และเสนอความเห็นข้อร้องเรียน เพื่อให้ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา พิจารณา สั่งการ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบพร้อมตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมว่ากล่าวตักเตือนตาม ที่ ถูกร้องเรียน และรายงานผู้บริหารทราบผู้บริหารได้สั่งการให้ยุติเรื่อง แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ ผลการดำเนินการตามที่ร้องเรียนมา ระยะเวลาที่มีการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ มากกว่า ๓๐ วัน จากการดำเนินงานที่ผ่านมา มีการสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนเป็นรายปี

ปัญหาอุปสรรค

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ไม่พบปัญหาอุปสรรคใดๆ

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนไว้ให้ชัดเจน
๒. ควรกำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. ควรมีการสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ รายไตรมาส
๔. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ควรทบทวนแนวทางปฏิบัติ/คู่มือทุกๆปี เพื่อให้

เหมาะสมกับบริบท และดำเนินการถูกต้องตามระเบียบ

๕. พัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้สามารถเชื่อมโยงหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๖. ขอให้หน่วยงาน และสถานบริการในสังกัดให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาล

เกี่ยวกับการสื่อสารกับประชาชนที่มารับบริการด้วย ความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา รวมทั้งอธิบายวิธีการหรือแนวทางการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องและเหมาะสมตามหลักการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยที่มารับการรักษา ตลอดจนญาติของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการรักษาพยาบาล กรณีที่มีปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อน ขอให้ผู้บริหาร โรงพยาบาลหรือผู้ได้รับมอบหมายจัดทีมช่วยเหลือในการชี้แจงทำความเข้าใจโดยทันที เพื่อป้องกันการร้องเรียนใน ช่องทางอื่นๆ

บรรณานุกรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา. คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔, ๒๕๖๔.

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา. คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔, ๒๕๖๔.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข. MOPH ITA ๒๐๒๑ Open Data to Transparency.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔., ๒๕๖๓.