

รายงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน  
เรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา  
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

กลุ่มกฎหมาย  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

## คำนำ

รายงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ให้ผู้บริหารทราบ และประกอบการรายงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นการรายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ แล้วนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ และดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ และเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินการตอบข้อร้องเรียนให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

ในโอกาสนี้กลุ่มกฎหมายขอขอบคุณบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในครั้งนี้เป็นอย่างดี

กลุ่มกฎหมาย  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา  
ธันวาคม ๒๕๖๔

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| คำนำ   | ก    |
| สารบัญ   | ข    |
| บทที่ ๑ บทนำ   | ๑    |
| บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน   | ๒    |
| บทที่ ๓ ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน   | ๖    |
| - ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่ จำแนกตามหน่วยบริการ                 | ๖    |
| - ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเภทการร้องเรียน       | ๗    |
| - ร้อยละของช่องทางการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการ<br>ให้บริการของเจ้าหน้าที่                        | ๙    |
| - ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่ จำแนกตามรูปแบบการร้องเรียน       | ๑๐   |
| - ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่ จำแนกตามหน่วยงาน                 | ๑๑   |
| - ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่ จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากร        | ๑๒   |
| - ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน         | ๑๓   |
| - ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่ จำแนกตามวิธีการดำเนินการ         | ๑๕   |
| - ร้อยละของผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ<br>การให้บริการของเจ้าหน้าที่                    | ๑๖   |
| - ร้อยละของการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ<br>ของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับกรณีข้อร้องเรียน | ๑๗   |
| - ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน<br>หรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ           | ๑๘   |
| บทที่ ๔ สรุปผลและข้อเสนอแนะ  | ๑๙   |
| บรรณานุกรม   | ๒๐   |

## ส่วนที่ ๑ บทนำ

### หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 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 และคำสั่งคณะรักษาความสงบ แห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และ ความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการ โดยไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหาร การจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ขอบเขต

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ประเภทหนังสือร้องเรียน หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน บุคลากรที่ถูกร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน การบันทึกข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อ ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

## ส่วนที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

### 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 ขอสิทธิ์
  - ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพียงหน่วยงานเดียว
  - ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา เพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย หรือต้องมีหน่วยงานอื่น ๆ เข้าร่วมด้วย

### ๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
  - ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
  - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔.๒ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๔.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ 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/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอริสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### วิธีการ/ช่องทาง การร้องเรียน

๑. ทำหนังสือถึง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๖-๔๘๑๗๒๖ ต่อ ๒๓๐ ติดต่อในเวลาราชการ

๓. จุติรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

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

๕. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม, ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑) และหน่วยงานอื่น ๆ

๖. กลุ่มงานต่าง ๆ ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

- กลุ่มกฎหมาย : ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัดฯ การจัดซื้อ จัดจ้างและอื่น ๆ

- กลุ่มงานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม : ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจาก

สิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญ

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

- กลุ่มงานประกันสุขภาพ : การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ และความช่วยเหลืออื่น ๆ 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. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ 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 ที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ ดังนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ฯ หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ ก็จะมีการดำเนินงานไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ 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 พร้อมสำเนาให้กลุ่มกฎหมาย

๔.๒ กลุ่มกฎหมายรวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปซื้อร้องเรียน ให้ครบจากทุกหน่วยงาน ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการซื้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ ไม่เกินวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

๔.๓ รวบรวมซื้อร้องเรียน และการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงซื้อร้องเรียนทั้งหมดจัดเก็บในแฟ้มซื้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้น และจัดทำรายงานการจัดการซื้อร้องเรียนในแต่ละเดือน



**ส่วนที่ ๓**  
**ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน**

ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน กันยายน ๒๕๖๔) ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา มีรายละเอียด ดังนี้.-

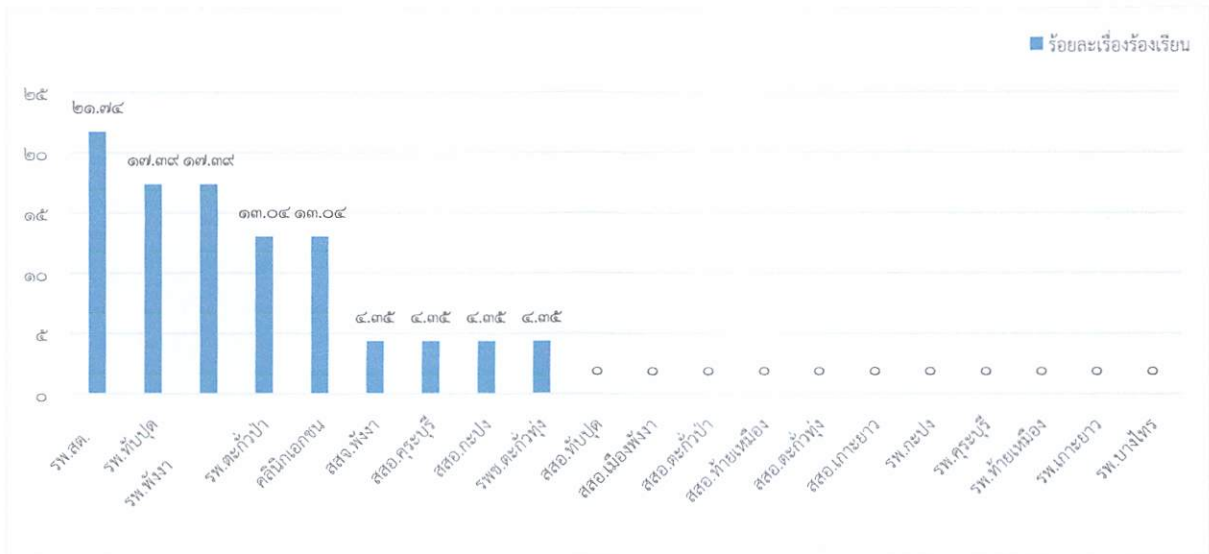
๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ตารางที่ ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามหน่วยบริการ  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

| ลำดับที่ | หน่วยบริการ                   | จำนวนเรื่องร้องเรียน | ร้อยละ |
|----------|-------------------------------|----------------------|--------|
| ๑.       | รพ.สต.                        | ๕                    | ๒๑.๗๓  |
| ๒.       | รพ.ทับปุด                     | ๔                    | ๑๗.๓๙  |
| ๓.       | รพ.พังงา                      | ๔                    | ๑๗.๓๙  |
| ๔.       | รพ.ตะกั่วป่า                  | ๓                    | ๑๓.๐๔  |
| ๕.       | คลินิกเอกชน                   | ๒                    | ๘.๗๐   |
| ๖.       | สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา | ๒                    | ๘.๗๐   |
| ๗.       | สสอ.คุระบุรี                  | ๑                    | ๔.๓๕   |
| ๘.       | สสอ.กะปง                      | ๑                    | ๔.๓๕   |
| ๙.       | รพ.ตะกั่วทุ่ง                 | ๑                    | ๔.๓๕   |
| ๑๐.      | สสอ.ทับปุด                    | ๐                    | ๐.๐๐   |
| ๑๑.      | สสอ.เมืองพังงา                | ๐                    | ๐.๐๐   |
| ๑๒.      | สสอ.ตะกั่วป่า                 | ๐                    | ๐.๐๐   |
| ๑๓.      | สสอ.ท้ายเหมือง                | ๐                    | ๐.๐๐   |
| ๑๔.      | สสอ.ตะกั่วทุ่ง                | ๐                    | ๐.๐๐   |
| ๑๕.      | สสอ.เกาะยาว                   | ๐                    | ๐.๐๐   |
| ๑๖.      | รพ.กะปง                       | ๐                    | ๐.๐๐   |
| ๑๗.      | รพ.คุระบุรี                   | ๐                    | ๐.๐๐   |
| ๑๘.      | รพ.ท้ายเหมือง                 | ๐                    | ๐.๐๐   |
| ๑๙.      | รพ.เกาะยาว                    | ๐                    | ๐.๐๐   |
| ๒๐.      | รพ.บางไพร                     | ๐                    | ๐.๐๐   |
| รวม      |                               | ๒๓                   | ๑๐๐.๐๐ |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า หน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มากที่สุด คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๓ รองลงมาคือโรงพยาบาลทับปุด คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙ โรงพยาบาลพังงา คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙ โรงพยาบาลตะกั่วป่า คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ คลินิกเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคุระบุรี สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะปง และโรงพยาบาลตะกั่วทุ่ง มีเรื่องร้องเรียนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕ ตามลำดับ ส่วนที่เหลือไม่มีเรื่องร้องเรียน รายละเอียดตามแผนภูมิที่ ๑

แผนภูมิที่ ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามหน่วยบริการ  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔



๒. ประเภทการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๒ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามประเภทการร้องเรียนของปีงบประมาณ ๒๕๖๔

| ลำดับที่ | หน่วยบริการ                   | ประเภทพฤติกรรมบริการ |        | ประเภททั่วไป |        |
|----------|-------------------------------|----------------------|--------|--------------|--------|
|          |                               | จำนวน                | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |
| ๑.       | รพ.สต.                        | ๓                    | ๓๗.๕๐  | ๒            | ๑๓.๓๓  |
| ๒.       | รพ.ทับปุด                     | ๓                    | ๓๗.๕๐  | ๑            | ๖.๖๗   |
| ๓.       | รพ.พังงา                      | ๑                    | ๑๒.๕๐  | ๓            | ๒๐.๐๐  |
| ๔.       | รพ.ตะกั่วป่า                  | ๐                    | ๐.๐๐   | ๓            | ๒๐.๐๐  |
| ๕.       | คลินิกเอกชน                   | ๐                    | ๐.๐๐   | ๒            | ๑๓.๓๓  |
| ๖.       | สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา | ๐                    | ๐.๐๐   | ๒            | ๑๓.๓๓  |
| ๗.       | สสอ.กระบี่                    | ๐                    | ๐.๐๐   | ๑            | ๖.๖๗   |
| ๘.       | สสอ.กะปาง                     | ๐                    | ๐.๐๐   | ๑            | ๖.๖๗   |
| ๙.       | รพ.ตะกั่วทุ่ง                 | ๑                    | ๑๒.๕๐  | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๑๐.      | สสอ.ทับปุด                    | ๐                    | ๐.๐๐   | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๑๑.      | สสอ.เมืองพังงา                | ๐                    | ๐.๐๐   | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๑๒.      | สสอ.ตะกั่วป่า                 | ๐                    | ๐.๐๐   | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๑๓.      | สสอ.ท้ายเหมือง                | ๐                    | ๐.๐๐   | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๑๔.      | สสอ.ตะกั่วทุ่ง                | ๐                    | ๐.๐๐   | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๑๕.      | สสอ.เกาะยาว                   | ๐                    | ๐.๐๐   | ๐            | ๐.๐๐   |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ตารางที่ ๒ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามประเภท การร้องเรียนของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ต่อ)

| ลำดับที่  | หน่วยบริการ   | ประเภทพฤติกรรมบริการ |        | ประเภททั่วไป |        |
|---|---------------|----------------------|--------|--------------|--------|
|   |               | จำนวน                | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ |
| ๑๖.   | รพ.กะปาง      | ๐                    | ๐.๐๐   | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๑๗.   | รพ.คุระบุรี   | ๐                    | ๐.๐๐   | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๑๘.   | รพ.ท้ายเหมือง | ๐                    | ๐.๐๐   | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๑๙.   | รพ.เกาะยาว    | ๐                    | ๐.๐๐   | ๐            | ๐.๐๐   |
| ๒๐.   | รพ.บางไทร     | ๐                    | ๐.๐๐   | ๐            | ๐.๐๐   |
| รวม   |               | ๘                    | ๑๐๐    | ๑๕           | ๑๐๐    |
| เรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒๓ เรื่อง ดังนี้ - ประเภทพฤติกรรมบริการ ร้อยละ ๓๔.๗๘ |               |                      |        |              |        |
| - ประเภททั่วไป ร้อยละ ๖๕.๒๒   |               |                      |        |              |        |

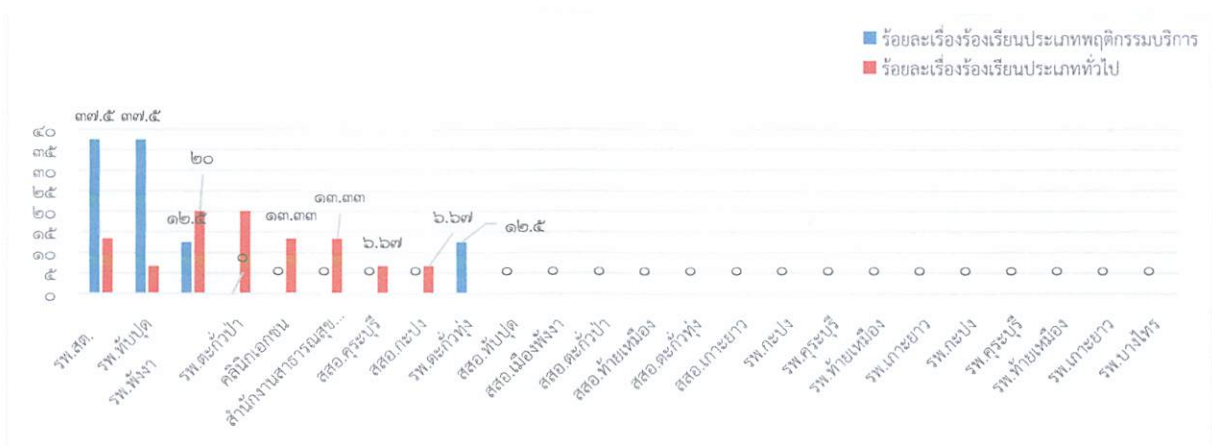
ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามประเภทของการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง เดือน สิงหาคม ๒๕๖๔) ดังนี้

๑. ประเภทพฤติกรรมบริการ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๘ หน่วยบริการที่ได้รับหนังสือร้องเรียนมากที่สุด คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ และโรงพยาบาลทับปุด คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ รองลงมาคือ โรงพยาบาลพังงา คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ โรงพยาบาลตะกั่วทุ่ง ร้อยละ ๑๒.๕๐ ตามลำดับ

๒. ประเภททั่วไป มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๒ หน่วยบริการที่ได้รับเรื่องเรียนมากที่สุด คือ โรงพยาบาลตะกั่วป่า คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ โรงพยาบาลพังงา คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รองลงมา คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ คลินิกเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ร้อยละ ๑๓.๓๓ และโรงพยาบาลทับปุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคุระบุรี ร้อยละ ๖.๖๗ และ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะปาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ ๒

แผนภูมิที่ ๒ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามประเภทของเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๔



## ๒. จำแนกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

### ๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน

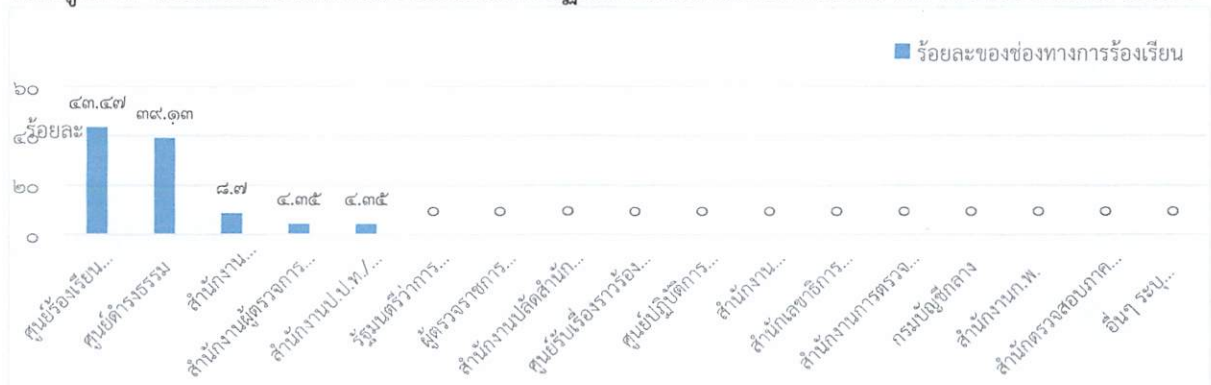
ตารางที่ ๓ ร้อยละของช่องทางการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

| ลำดับที่ | ช่องทางของการร้องเรียน   | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|--|-------|--------|
| ๑.       | ศูนย์ร้องเรียนหน่วยงานตนเอง                                    | ๑๐    | ๔๓.๔๗  |
| ๒.       | ศูนย์ดำรงธรรม  | ๙     | ๓๙.๑๓  |
| ๓.       | สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข                                   | ๒     | ๘.๗๐   |
| ๔.       | สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน                                      | ๑     | ๔.๓๕   |
| ๕.       | สำนักงานป.ป.ท./สำนักงานป.ป.ช                                   | ๑     | ๔.๓๕   |
| ๖.       | รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงฯ     | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๗.       | ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข                                  | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๘.       | สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๙.       | ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑                       | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๐.      | ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๑.      | สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค                            | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๒.      | สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี                                      | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๓.      | สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน                                     | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๔.      | กรมบัญชีกลาง   | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๕.      | สำนักงานก.พ.   | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๖.      | สำนักตรวจสอบภาคพิเศษ   | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๗.      | อื่นๆ ระบุ...  | ๐     | ๐.๐๐   |
| รวม      |  | ๒๓    | ๑๐๐    |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า ช่องทางที่ผู้รับบริการส่งหนังสือหรือโทรศัพท์ร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีทั้งหมด ๕ ช่องทาง ช่องทางที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ ศูนย์ร้องเรียนหน่วยงานตนเอง ร้อยละ ๔๓.๔๗ รองลงมา คือ ศูนย์ดำรงธรรม ร้อยละ ๓๙.๑๓ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ ๘.๗๐ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ร้อยละ ๖.๖๗ และสำนักงาน ป.ป.ช คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕ ตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ ๓

แผนภูมิที่ ๓ ร้อยละของช่องทางการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๔



## ๒.๒ รูปแบบการร้องเรียน

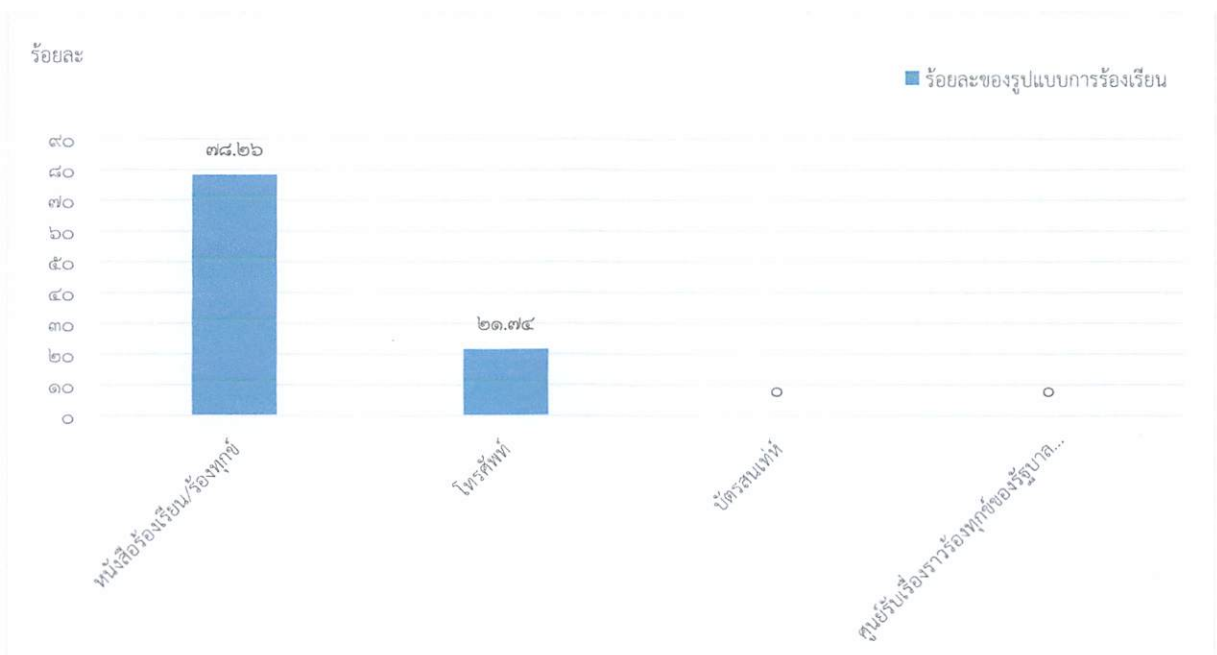
ตารางที่ ๔ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
จำแนกตามรูปแบบการร้องเรียน

| ลำดับที่ | วิธีร้องเรียน                            | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|--|-------|--------|
| ๑.       | หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์               | ๑๘    | ๗๘.๒๖  |
| ๒.       | โทรศัพท์                                 | ๕     | ๒๑.๗๔  |
| ๓.       | บัตรสนเท่ห์                              | -     | -      |
| ๔.       | ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ | -     | -      |
| รวม      |  | ๒๓    | ๑๐๐    |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า รูปแบบการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ส่วนใหญ่เป็นหนังสือประเภทหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๖ รองลงมา ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔

แผนภูมิที่ ๔ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามรูปแบบการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



### ๒.๓ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

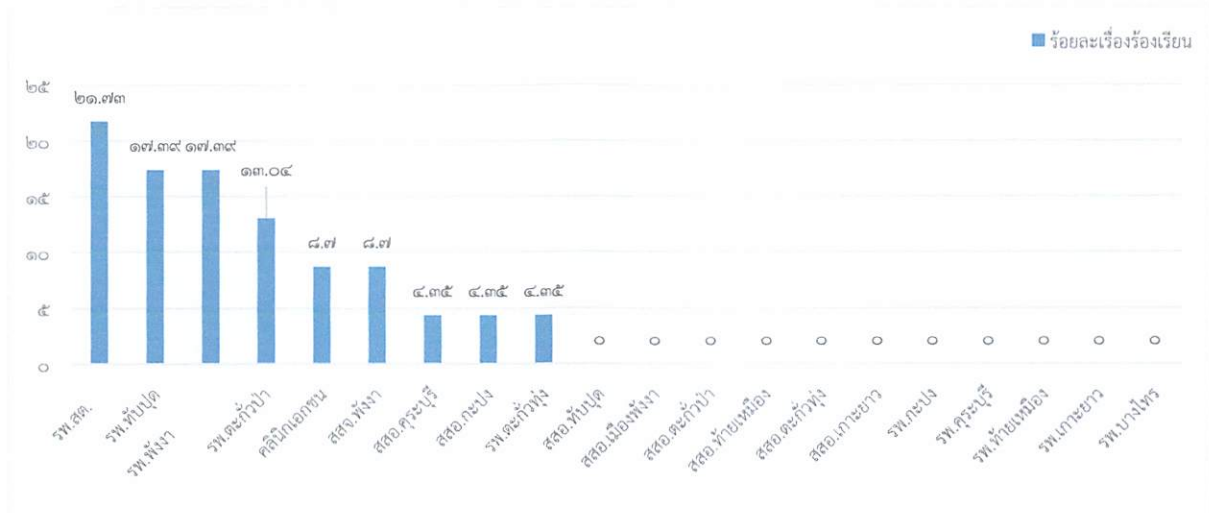
ตารางที่ ๕ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามหน่วยงานของปีงบประมาณ ๒๕๖๔

| ลำดับที่ | หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน       | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|-------------------------------|-------|--------|
| ๑.       | รพ.สต.                        | ๕     | ๒๑.๗๓  |
| ๒.       | รพ.ทับปุด                     | ๔     | ๑๗.๓๙  |
| ๓.       | รพ.พังงา                      | ๔     | ๑๗.๓๙  |
| ๔.       | รพ.ตะกั่วป่า                  | ๓     | ๑๓.๐๔  |
| ๕.       | คลินิกเอกชน                   | ๒     | ๘.๗๐   |
| ๖.       | สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา | ๒     | ๘.๗๐   |
| ๗.       | สสอ.กระบี่                    | ๑     | ๔.๓๕   |
| ๘.       | สสอ.กะปาง                     | ๑     | ๔.๓๕   |
| ๙.       | รพ.ตะกั่วทุ่ง                 | ๑     | ๔.๓๕   |
| ๑๐.      | สสอ.ทับปุด                    | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๑.      | สสอ.เมืองพังงา                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๒.      | สสอ.ตะกั่วป่า                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๓.      | สสอ.ท้ายเหมือง                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๔.      | สสอ.ตะกั่วทุ่ง                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๕.      | สสอ.เกาะยาว                   | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๖.      | รพ.กะปาง                      | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๗.      | รพ.กระบี่                     | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๘.      | รพ.ท้ายเหมือง                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๙.      | รพ.เกาะยาว                    | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๒๐.      | รพ.บางไทร                     | ๐     | ๐.๐๐   |
| รวม      |                               | ๒๓    | ๑๐๐    |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มากที่สุด คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๓ รองลงมา คือ โรงพยาบาลทับปุด และโรงพยาบาลพังงา มีเรื่องร้องเรียนเท่ากัน แต่ละหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๓๙ โรงพยาบาลตะกั่วป่า คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ คลินิกเอกชน และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา มีเรื่องร้องเรียนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกระบี่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกะปาง และโรงพยาบาลตะกั่วทุ่ง มีเรื่องร้องเรียนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕ ตามลำดับ ส่วนที่เหลือไม่มีเรื่องร้องเรียนรายละเอียด ตามแผนภูมิที่ ๕

แผนภูมิที่ ๕ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงาน  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔



๒.๔ บุคลากรที่ถูกร้องเรียน

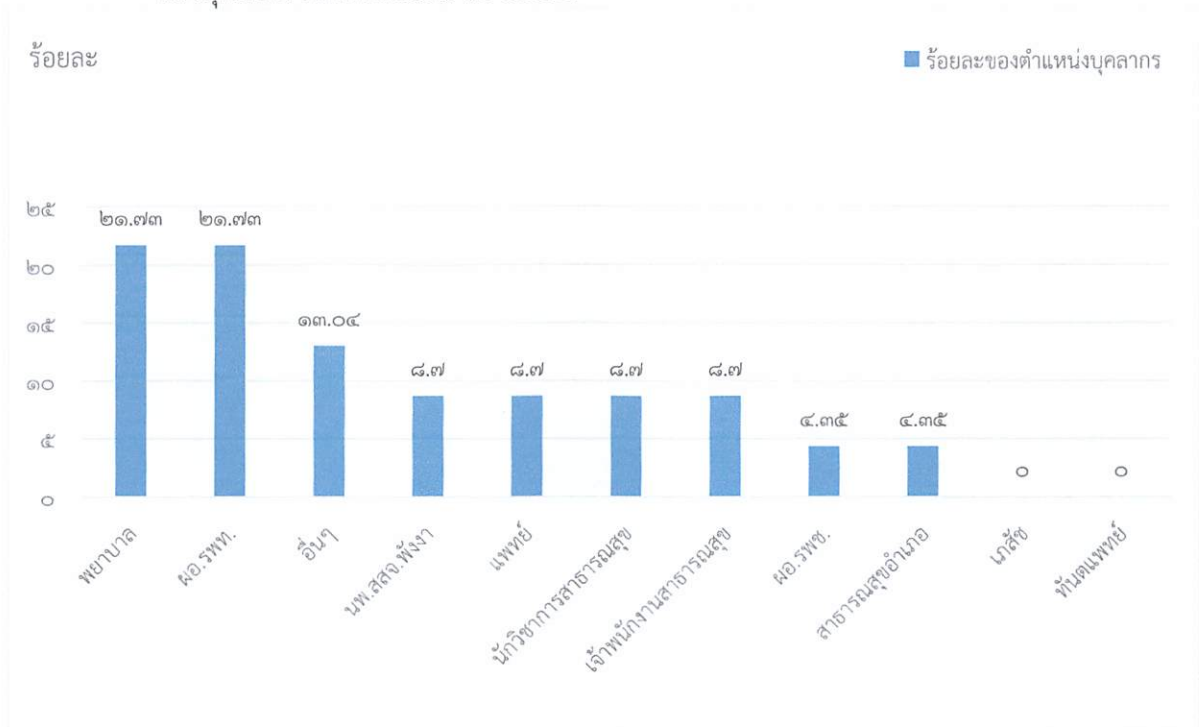
ตารางที่ ๖ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำตามตำแหน่ง  
ของบุคลากร ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

| ลำดับที่ | ตำแหน่งที่ถูกร้องเรียน                                  | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|---|-------|--------|
| ๑.       | พยาบาล  | ๕     | ๒๑.๗๓  |
| ๒.       | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป (ร้องเรียนโรงพยาบาลผ่าน ผอ.) | ๕     | ๒๑.๗๓  |
| ๓.       | อื่นๆ ระบุ แพทย์คลินิกและ สสอ.(ด้านควบคุมโรค)           | ๓     | ๑๓.๐๔  |
| ๔.       | นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด(ร้องเรียน สสจ.ผ่าน นพ.สสจ.)    | ๒     | ๘.๗๐   |
| ๕.       | แพทย์   | ๒     | ๘.๗๐   |
| ๖.       | นักวิชาการสาธารณสุข                                     | ๒     | ๘.๗๐   |
| ๗.       | เจ้าพนักงานสาธารณสุข                                    | ๒     | ๘.๗๐   |
| ๘.       | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน                               | ๑     | ๔.๓๕   |
| ๙.       | สาธารณสุขอำเภอ  | ๑     | ๔.๓๕   |
| ๑๐.      | เภสัช   | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๑๑.      | ทันตแพทย์   | ๐     | ๐.๐๐   |
| รวม      |   | ๒๓    | ๑๐๐    |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า ตำแหน่งของบุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ ตำแหน่งพยาบาล และ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป จำนวนร้องเรียนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๓ รองลงมาคือ อื่นๆ ระบุ (แพทย์คลินิกและสสอ.(ด้านควบคุมโรค)) คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด(ร้องเรียน สสจ.ผ่าน นพ.สสจ.) แพทย์ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าพนักงานสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน สาธารณสุขอำเภอ คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ และตำแหน่งเภสัช ตำแหน่งทันตแพทย์ ไม่มี เรื่องร้องเรียนตามลำดับ ตามแผนภูมิที่ ๖

แผนภูมิที่ ๖ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากรของปีงบประมาณ ๒๕๖๔



๒.๕ ประเด็นเรื่องร้องเรียนปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๗ ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียนของปีงบประมาณ ๒๕๖๔

| ประเด็นข้อร้องเรียน                                     | จำนวน (เรื่อง) | คิดเป็นร้อยละ |
|---|----------------|---------------|
| ๑. คุณภาพการให้บริการ ทั้งหมด                           | ๑๐             | ๔๓.๔๘         |
| ๒.๑ การให้บริการโดยรวม                                  | ๒              | ๘.๖๙          |
| ๒.๒ พฤติกรรมการบริการ                                   | ๘              | ๓๔.๗๙         |
| ๒.๓ ค่าเช่า   | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๒.๔ ระบบการส่งต่อ                                       | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๒. การบริหารจัดการ ทั้งหมด                              | ๙              | ๓๙.๑๓         |
| ๓.๑ การบริหารงานทั่วไป                                  | ๒              | ๘.๗๐          |
| ๓.๒ การบริหารงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง, ล็อกสเปก)     | ๑              | ๔.๓๕          |
| ๓.๓ การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน) | ๖              | ๒๖.๐๘         |
| ๓. การป้องกันและควบคุมโรคระบาด                          | ๓              | ๑๓.๐๔         |
| ๔. วินัยข้าราชการ ทั้งหมด                               | ๑              | ๔.๓๕          |
| ๒.๑ พฤติกรรมส่วนตัว                                     | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๒.๒ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่                             | ๑              | ๔.๓๕          |
| ๕. รักษาผิดพลาด ทั้งหมด                                 | ๐              | ๐.๐๐          |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



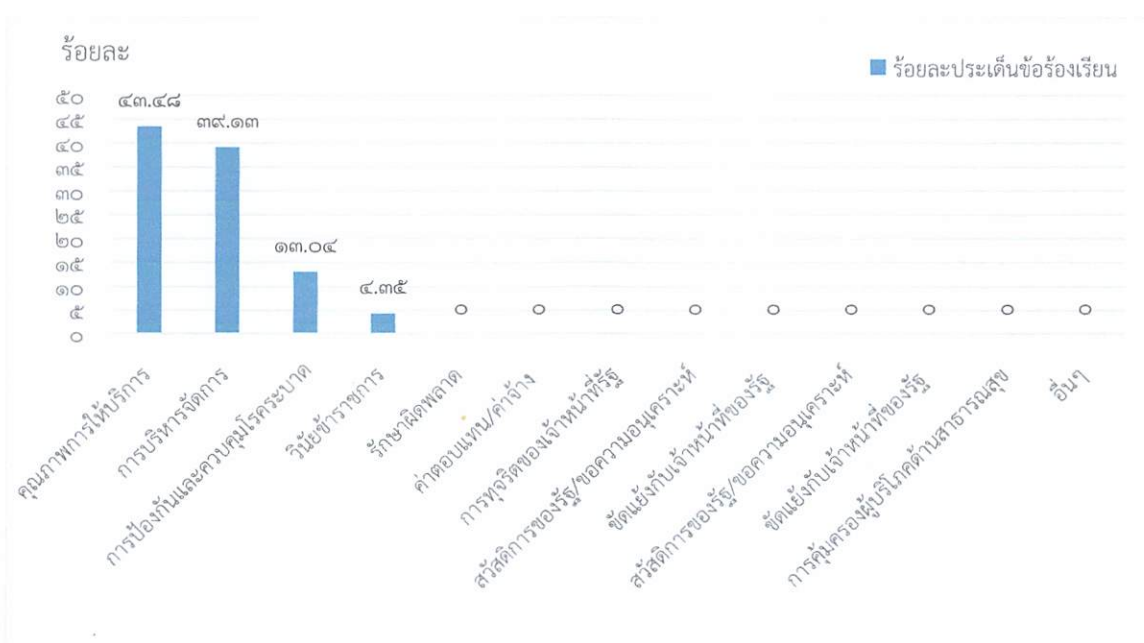
ตารางที่ ๗ ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเด็น  
ข้อร้องเรียนของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ต่อ)

| ประเด็นข้อร้องเรียน                                  | จำนวน (เรื่อง) | คิดเป็นร้อยละ |
|--|----------------|---------------|
| ๖. ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง ทั้งหมด                         | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๗. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ ทั้งหมด                | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๕.๑ การใช้รถยนต์ราชการ                               | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๕.๒ การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง                          | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๕.๓ การบริหารจัดการโครงการ/ฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน/ประชุม | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๕.๔ การเบิกค่าตอบแทน                                 | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๕.๕ อื่นๆ  | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๘. สวัสดิการของรัฐ/ขอความอนุเคราะห์ ทั้งหมด          | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๙. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งหมด               | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๑๐. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ทั้งหมด        | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๑๑. ข้อเสนอแนะ ทั้งหมด                               | ๐              | ๐.๐๐          |
| ๑๒. อื่นๆ ทั้งหมด                                    | ๐              | ๐.๐๐          |
| รวม  | ๒๓             | ๑๐๐           |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า การร้องเรียนเรื่องปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประเด็นที่มีการ  
ร้องเรียนมากที่สุด คือ ประเด็นคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๔๘ รองลงมาคือ การบริหารจัดการ  
คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๓ การป้องกันและควบคุมโรคระบาด คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ วินัยข้าราชการ  
คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๕ รายละเอียดตามแผนภูมิที่ ๖

แผนภูมิที่ ๖ ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเด็น  
ข้อร้องเรียน ของปีงบประมาณ ๒๕๖๔



## ๒.๖ วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

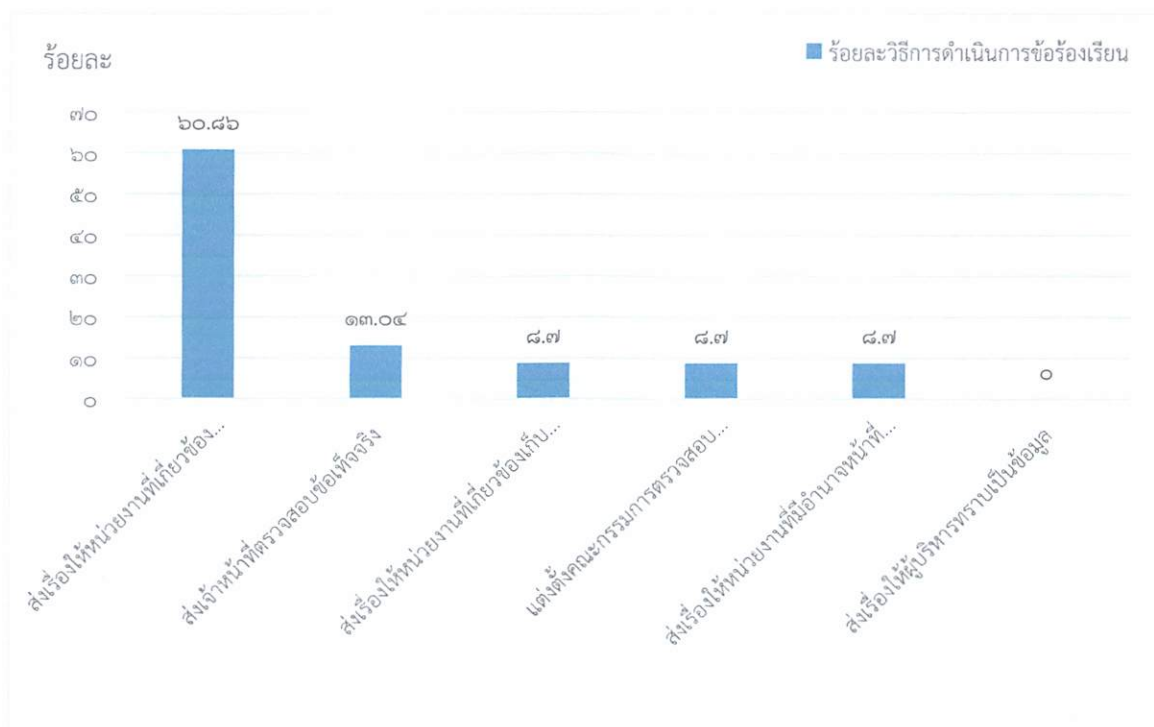
ตารางที่ ๗ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามวิธีการดำเนินการปีงบประมาณ ๒๕๖๔

| ลำดับที่ | วิธีการดำเนินการ                                     | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|--|-------|--------|
| ๑.       | ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและรายงาน    | ๑๔    | ๖๐.๘๖  |
| ๒.       | ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง                     | ๓     | ๑๓.๐๔  |
| ๓.       | ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเก็บข้อมูลและรายงาน | ๒     | ๘.๗๐   |
| ๔.       | แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง                 | ๒     | ๘.๗๐   |
| ๕.       | ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ       | ๒     | ๘.๗๐   |
| ๖.       | ส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล                  | ๐     | ๐.๐๐   |
| รวม      |  | ๒๓    | ๑๐๐    |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า การดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ วิธีการดำเนินการมากที่สุด คือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ และรายงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๖ รองลงมา คือ ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลและรายงาน แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ มีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ และส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล ไม่มีรายละเอียดตามแผนภูมิที่ ๗

แผนภูมิที่ ๗ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามวิธีการดำเนินการปีงบประมาณ ๒๕๖๔



## ๒.๗ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

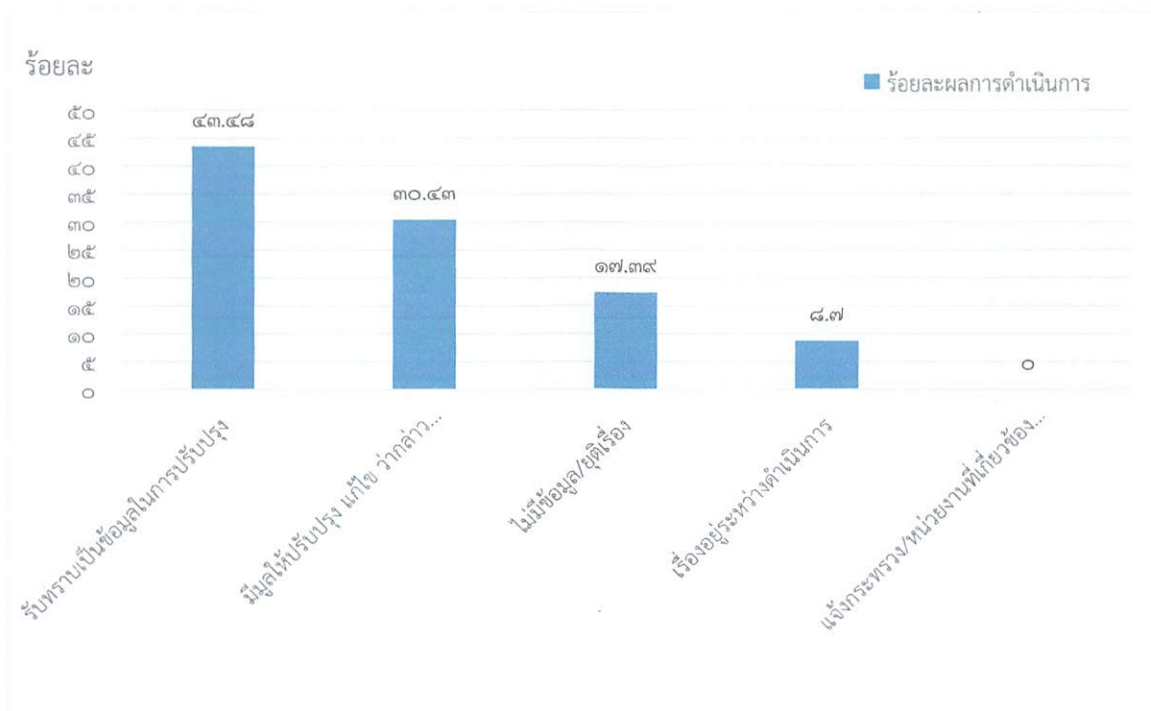
ตารางที่ ๘ ร้อยละของผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

| ลำดับ<br>ที่ | ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน  | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|--|-------|--------|
| ๑.           | รับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง   | ๑๐    | ๔๓.๔๘  |
| ๒.           | มีมูลให้ปรับปรุง แก้ไข ว่ากล่าว ตักเตือน/ยุติเรื่อง /<br>แจ้งให้ผู้ร้องรับทราบ | ๗     | ๓๐.๔๓  |
| ๓.           | ไม่มีข้อมูล/ยุติเรื่อง   | ๔     | ๑๗.๓๙  |
| ๔.           | เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ   | ๒     | ๘.๗๐   |
| ๕.           | แจ้งกระทรวง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ                                     | ๐     | ๐.๐๐   |
| รวม          |  | ๒๓    | ๑๐๐    |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า ผลจากการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ที่ดำเนินการมากที่สุด คือ การรับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง ร้อยละ ๔๓.๔๘ รองลงมา คือ มีมูลให้ปรับปรุง แก้ไข ว่ากล่าว ตักเตือน/ยุติเรื่อง /แจ้งให้ผู้ร้องรับทราบ ร้อยละ ๓๐.๔๓ ไม่มีข้อมูล/ยุติเรื่อง ร้อยละ ๑๗.๓๙ และอยู่ระหว่างดำเนินการ ร้อยละ ๘.๗๐ ตามลำดับรายละเอียด ตามตารางที่ ๘

แผนภูมิที่ ๘ ร้อยละของผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔



๒.๘ ระดับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๙ ร้อยละของการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับ  
กรณีข้อร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๔

| ลำดับที่   | ระดับข้อร้องเรียน   | จำนวน | ร้อยละ |
|--|---|-------|--------|
| ๑. กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๑ จำนวน ๑๐ เรื่อง ร้อยละ ๔๓.๔๘ |   |       |        |
| ๑.๑  | รับเรื่องร้องเรียน สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้<br>ร้องเรียนทราบได้ทันที  | ๖     | ๒๖.๐๙  |
| ๑.๒  | รับเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบดำเนินการตาม<br>ระบบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน  | ๔     | ๑๗.๓๙  |
| ๒. กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๒ จำนวน ๑๓ เรื่อง ร้อยละ ๕๖.๕๒ |   |       |        |
| ๒.๑  | จัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่<br>เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง  | ๗     | ๓๐.๔๓  |
| ๒.๒  | หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อ<br>ร้องเรียน ส่งรายงานผลการดำเนินงานให้ สำนักงาน<br>สาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบภายใน ๑๕ วัน แล้วแจ้ง<br>ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ | ๖     | ๒๖.๐๙  |
| ๓. กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๓ ร้อยละ ๐.๐๐                  |   |       |        |
| ๓.๑  | ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ตรวจสอบ<br>ข้อเท็จจริง ดำเนินการตามขั้นตอน แจ้งความก้าวหน้า<br>ขั้นต้นให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ   | ๐     | ๐.๐๐   |
| รวม  |   | ๒๓    | ๑๐๐    |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า การร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับ  
กรณีข้อร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ที่มากที่สุด คือ กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๒ จำนวน ๑๓ เรื่อง ร้อยละ  
๕๖.๕๒ รองลงมา คือ กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๑ จำนวน ๑๐ เรื่อง ร้อยละ ๔๓.๔๘ สำหรับกรณีข้อร้องเรียน  
ระดับ ๓ ไม่มีข้อร้องเรียน

แผนภูมิที่ ๙ ร้อยละของการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับ  
กรณีข้อร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๔



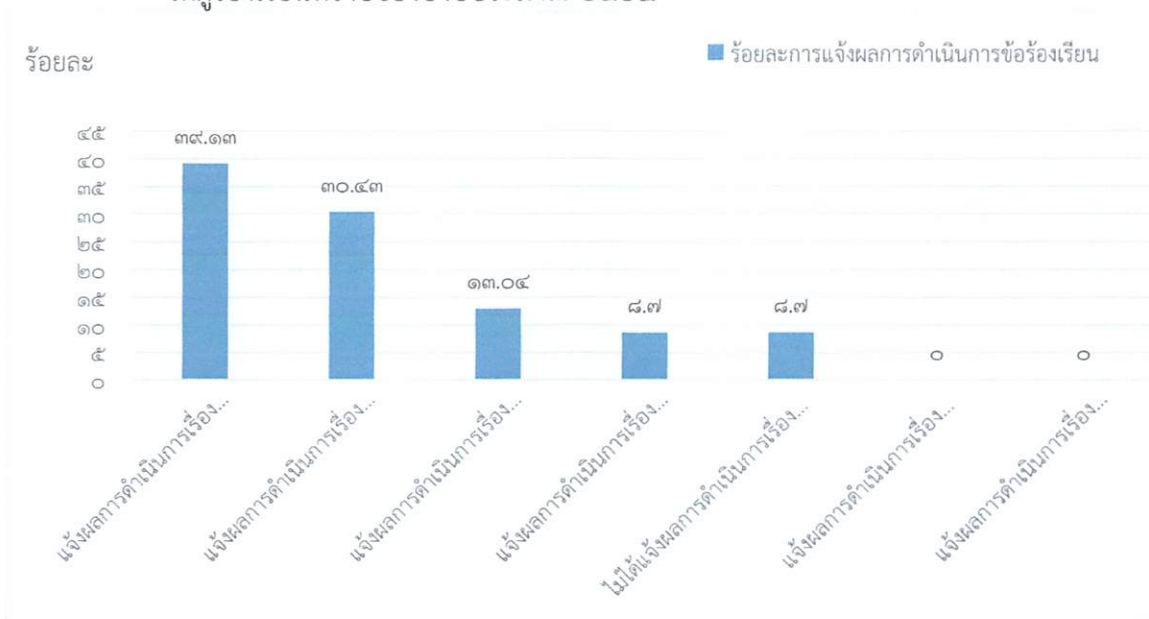
๒.๙ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ  
 ตารางที่ ๑๐ ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้  
 ผู้ร้องเรียนทราบ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

| ลำดับที่ | ระยะเวลาการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียน                                   | จำนวน | ร้อยละ |
|----------|---|-------|--------|
| ๑.       | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๓๐ วัน          | ๙     | ๓๙.๑๓  |
| ๒.       | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน            | ๗     | ๓๐.๔๓  |
| ๓.       | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน             | ๓     | ๑๓.๐๔  |
| ๔.       | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบทันที                   | ๒     | ๘.๗๐   |
| ๕.       | ไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ (กำลังดำเนินการ) | ๒     | ๘.๗๐   |
| ๖.       | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วัน             | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๗.       | แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน            | ๐     | ๐.๐๐   |
| รวม      |   | ๒๓    | ๑๐๐    |

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จากตาราง พบว่า การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ  
 เจ้าหน้าที่ให้ผู้ร้องเรียนทราบของปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ส่วนใหญ่แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน  
 ให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๓๐ วัน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๓ รองลงมา คือ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน  
 ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน ร้อยละ ๓๐.๔๓ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ  
 ภายใน ๓ วัน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบทันที  
 คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ และไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ (เนื่องจากกำลังดำเนินการ)  
 คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐ ตามลำดับ ส่วนผลการดำเนินการอื่น ๆ ไม่มี รายละเอียดตามแผนภูมิที่ ๑๐

แผนภูมิที่ ๑๐ ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
 ให้ผู้ร้องเรียนทราบของปีงบประมาณ ๒๕๖๔



## บทที่ ๔

### สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน

สรุปได้ว่าหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ที่ได้รับหนังสือร้องเรียน เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งหมด ๒๓ เรื่อง แบ่งเป็นร้องเรียนประเภทพฤติกรรมบริการ ๘ เรื่อง ร้อยละ ๓๔.๗๘ ประเภททั่วไป ๑๕ เรื่อง ร้อยละ ๖๕.๒๒ โดยร้องเรียนผ่านศูนย์ร้องเรียน หน่วยงานตนเอง (สสจ.พังงา) มากที่สุด ร้อยละ ๔๓.๔๗ ศูนย์ดำรงธรรม ร้อยละ ๓๙.๑๓ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ ๘.๗๐ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ร้อยละ ๔.๓๕ และสำนักงาน ป.ป.ช. ร้อยละ ๔.๓๕ โดยร้องเรียนเป็นหนังสือประเภทหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้อยละ ๗๘.๒๖ ทางโทรศัพท์ ร้อยละ ๒๑.๗๔ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมีทั้งโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คลินิกเอกชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ โรงพยาบาล รongลงมา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป แพทย์ในคลินิก นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา แพทย์ นักวิชาการสาธารณสุข และสาธารณสุขอำเภอ ประเด็นที่มีการร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นประเด็นคุณภาพการให้บริการด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ รongลงมาคือ ประเด็นการบริหารจัดการ ด้านบริหารงานบุคคล ประเด็นการควบคุมและป้องกันโรค และประเด็นวินัยข้าราชการด้านการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน คือ เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนกลุ่มกฎหมายดำเนินการวิเคราะห์ และเสนอความเห็นข้อร้องเรียน เพื่อให้ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงาพิจารณาสั่งการ ส่วนใหญ่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ และรายงานข้อเท็จจริง พร้อมว่ากล่าวตักเตือนตามที่ถูกร้องเรียน และรายงานผู้บริหารทราบผู้บริหารได้สั่งการให้ยุติเรื่อง แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการตามที่ร้องเรียนมา ระยะเวลาที่มีการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๓๐ วัน จากการดำเนินงานที่ผ่านมา มีการสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนทุกเดือน และรายงานผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

### ปัญหาอุปสรรค

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๙๐ วัน ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่พบปัญหาอุปสรรคใด ๆ

### ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนไว้ให้ชัดเจน
๒. ควรกำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. ควรมีการสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ รายไตรมาส
๔. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ควรทบทวนแนวทางปฏิบัติ/คู่มือทุก ๆ ปี เพื่อให้

เหมาะสมกับบริบท และดำเนินการถูกต้องตามระเบียบ

๕. พัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้สามารถเชื่อมโยงหน่วยงานที่รับรับผิดชอบ

๖. ขอให้หน่วยงาน และสถานบริการในสังกัดให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาล

เกี่ยวกับการสื่อสารกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา รวมทั้งอธิบายวิธีการ หรือแนวทางการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องและเหมาะสมตามหลักการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยที่มาับการรักษา ตลอดจนญาติของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการรักษาพยาบาล กรณีที่มีปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อน ขอให้ผู้บริหารโรงพยาบาลหรือผู้ได้รับมอบหมายจัดทีมช่วยเหลือในการชี้แจงทำความเข้าใจโดยทันที เพื่อป้องกันการร้องเรียนในช่องทางอื่น ๆ

## 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.



-สำเนาฉบับ-

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา กลุ่มกฎหมาย โทร ๐ ๗๖๔๘ ๑๗๒๖ ต่อ ๒๓๐

ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๓๐๓

วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และขออนุญาต  
นำขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

### ต้นเรื่อง

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือ  
ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริต  
ประพฤติมิชอบมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมโดยเฉพะอย่างยิ่งการร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ  
ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

### ข้อเท็จจริง

เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา  
และเพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ จึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่อง  
ร้องเรียนที่มีการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน  
ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน ๒๕๖๔ เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ และเพื่อนำรายงานผล  
การดำเนินงานขึ้นรายงานในระบบ MITAS ให้เสร็จสิ้นในวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๔ รายละเอียด  
ตามเอกสารแนบ

### ข้อพิจารณา

เห็นควรนำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือ  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ และรับรู้ว่าหน่วยงานมีความโปร่งใสในการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม



ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์การดำเนินงานเรื่อง  
ร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาต่อไป

(นางจอมขวัญ วนะกรรม)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(นางสาวณัฐริภรณ์ นิลบล)  
นิติกรชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

๑๙๖๖

๑๙๖๖

(นายวิเศษ กำลั้ง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล (นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ)  
โรงพยาบาลกะปงชัยพัฒนา  
รักษาการในตำแหน่ง (นายแพทย์เชี่ยวชาญ) ด้านเวชกรรมป้องกัน  
รักษาราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

..... นพ.สสจ...../...../.....

..... นพ.ว./นวก.ส...../.....

..... จบ.ท.๘...../...../.....

..... พ.น.๘ ๑๗ ๓๓ ๖๔

..... พ.น.งาน...../...../.....

..... ลต.พ.น. พิมพ์/ทาน ๑๘ / ๕.๑ / ๒๕๖๔

..... ร่าง...../...../.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

วัน/เดือน/ปี: ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ: ขอนำเอกสารขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการ  
ของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง เดือน กันยายน ๒๕๖๕)

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ดังนี้-

๑. บันทึกรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริต  
ประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

๒. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. บันทึกรายงานสรุป/วิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัด  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

๕. รายงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

Link ภายนอก:

หมายเหตุ:

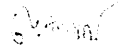
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูลผู้อนุมัติรับรอง



(นางจอมขวัญ วรรณกรม)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางสาวณัฐภรณ์ นิลบล)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

วันที่ ๑๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวหทัยพร วรรณลีโรตม์)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๗ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕