



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา กลุ่มกฎหมาย โทร ๐ ๗๖๔๘ ๑๗๒๖ ต่อ ๒๓๐

ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/ ๙/๓

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ไตรมาส ๒ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

ต้นเรื่อง

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

ข้อเท็จจริง

เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา และเพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง กลุ่มกฎหมายจึงได้ดำเนินการสรุปเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ไตรมาส ๒ (ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๒๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕) พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข การรายงานสรุปผลการดำเนินงานเพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ และเพื่อนำรายงานผลการดำเนินงานขึ้นรายงานในระบบ MITAS ให้เสร็จสิ้นในวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

ข้อพิจารณา

เห็นควรนำผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๕ ไตรมาส ๒ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ และรับรู้ว่าหน่วยงานมีความโปร่งใสในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นำสรุปเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดพังงาต่อไป

(นางจอมขวัญ วนะกรรม)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
รักษาการหัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

- น.น
- สุชาติ

(นายวิทยา วัฒนเรืองโกวิท)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

รายงานผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ไตรมาส ๒

(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๕)

รายงานผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทั่วไป
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔- มีนาคม ๒๕๖๕)

ตารางที่ ๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พาดพิงกรณี	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปีรับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๑	ทั่วไป	ผู้ร้อง แจ้งว่าโรงพยาบาลได้นัดหมายให้บุตรสาวของผู้ร้อง ซึ่งมีอายุครรภ์ ๘ เดือน ไปตรวจฟังคลื่นหัวใจของเด็ก เมื่อวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๐๐ น. และได้เข้าตรวจเวลา ๑๖.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. ได้รับยาเวลา ๑๘.๐๐ น. และถูกเรียกเก็บเงินค่ารักษานอกเวลาทำการ ผู้ร้องเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงระบบบริการ ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และควรมีข้อยกเว้นกับบุคคลที่ตั้งครรภ์	สสจ.พังงา ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ดังนี้ ๑. โรงพยาบาลแจ้งว่า โรงพยาบาลมีเครื่องตรวจสุขภาพทารกในครรภ์ ๑ เครื่อง โดยใช้ร่วมกับผู้ป่วยในห้องคลอด ทำให้ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย จึงทำให้ผู้รับบริการต้องรอเข้ารับการตรวจเป็นเวลานาน ๒. การเรียกเก็บเงินกับผู้ร้องที่ไปตรวจต่อเนื่องในคลินิกนอกเวลาราชการ เกิดจากเจ้าหน้าที่ขาดการสื่อสารกันระหว่างคลินิกนอกเวลาราชการและฝ่ายการเงิน ๓. โรงพยาบาลได้ดำเนินการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการแล้ว	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๙๔๐๕ ลว. ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๔	หนังสือ สสจ.พังงา ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๗๐ ลว ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔
๒.	ทั่วไป	ผู้ร้องร้องเรื่องการฉีดวัคซีน ความว่า ภรรยาของผู้ร้องได้เข้ารับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ชนิด Astra Zeneca เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๔ หลังจากฉีดวัคซีนได้เดือนกว่า ภรรยาเริ่มมีอาการปวดขาข้างซ้าย จึงได้เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล ต่อมาแพทย์วินิจฉัยว่าเส้นเลือดอุดตันและเส้นเลือดเสีย และแนะนำว่าควรตัดขาออก ผู้ร้องและภรรยาจึงตัดสินใจให้แพทย์ตัดขาข้างซ้ายตั้งแต่เหนือเข่า แต่อาการของภรรยาก็ยังไม่ดีขึ้นผู้ร้อง ขอเยียวยา กรณีได้รับผลกระทบจากการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙	สสจ.พังงา ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ดังนี้ ๑. ผู้ร้องมีโรคประจำตัว คือ โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคไตวายเรื้อรังระยะสุดท้ายรักษาโดยการล้างไตทางช่องท้อง และโรคกล้ามเนื้อหัวใจชนิดห้องหัวใจขยายใหญ่ กรณีผู้ป่วยมีภาวะเส้นเลือดตีบน่าจะเกิดจากพยาธิสภาพเดิมของผู้ป่วย ซึ่งมีโรคทางเส้นเลือดอยู่แล้ว ๒. การรักษาเส้นเลือดตีบ แพทย์ได้รักษาตามแนวทางการรักษาตามมาตรฐาน ๓. ผู้ร้องได้เขียนคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นและส่งเข้ารับการพิจารณาที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต ๑๑ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผลการพิจารณามีมติไม่จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้กับผู้ร้อง	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๙๕๕๖ ลว. ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๔	หนังสือ สสจ. พังงา ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๗๓ ลว. ๒๙ พ.ย. ๒๕๖๔ และที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๘๑ ลว. ๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๔ เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ตารางที่ ๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	เหตุการณ์	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปีรับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๓.	ทั่วไป	ผู้ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมโรคฯ ความว่า บริเวณชุมชน มีผู้ป่วยติดเชื้อ COVID-๑๙ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ นำตัวผู้ป่วยไปรักษาแล้วและมีญาติของผู้ป่วยที่มานี้หลายคน ซึ่งมี ๓ หลัง ได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบแล้ว เจ้าหน้าที่มาดูแลกันเชือกแดงไว้ ๑ หลัง ส่วนอีก ๒ หลังไม่ได้กันและบุคคลที่อยู่ในบ้านนั้นไม่ได้กักตัวออกไปเก็บเงินผู้ค้าในตลาดนัดและออกไปเก็บกระดาอยู่ ผู้ร้องเกรงว่าจะนำเชื้อแพร่ระบาดไปทั่ว จึงแจ้งมาทำให้ถูกต้อง	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สสจ พังงา ได้ดำเนินการโทรแจ้ง สสอ. เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเจ้าหน้าที่พื้นที่ได้ลงไปดำเนินการตามมาตรการการป้องกันการระบาดของโรคตามแนวทางการปฏิบัติ ของจังหวัดพังงา แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบทางผู้ร้องรับได้ กล่าวขอบคุณ	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔	ได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบทางโทรศัพท์ แล้ว เมื่อ วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔
๔.	ทั่วไป	ราษฎรร้องเรียนแนวทางปฏิบัติการเข้ารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ว่า โรงพยาบาล ได้ให้นักเรียนโรงเรียนมัธยมที่อาศัยอยู่บริเวณเขตรอยต่อระหว่าง อำเภอทับปุด กับจังหวัดกระบี่ ต้องทำการตรวจหาเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ก่อนเข้ามารับการฉีดวัคซีนในโรงพยาบาล เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ซึ่งเป็นการสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ปกครอง	สสจ.พังงา ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ดังนี้ ๑. โรงพยาบาล ได้ชี้แจงข้อเท็จจริงว่ากรณีดังกล่าว โรงพยาบาลได้ปฏิบัติตามคำสั่งจังหวัดพังงาเกี่ยวกับมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ๒. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาได้รายงานข้อเท็จจริงให้จังหวัดพังงาทราบ ๓. จังหวัดพังงาได้มีความเห็นว่า คำสั่งจังหวัดพังงาดังกล่าว เป็นมาตรการสำหรับการเดินทางเข้าไปในพื้นที่จังหวัดพังงา มิได้เป็นมาตรการสำหรับผู้รับบริการใด ๆ อีกทั้ง คำสั่งดังกล่าวได้กำหนดมาตรการ และแนวทางการปฏิบัติกรณของกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ที่อายุไม่ถึง ๑๘ ปี อยู่แล้ว ๔. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้แจ้งให้โรงพยาบาล ชี้แจง ทำความเข้าใจ และกำชับให้บุคลากรปฏิบัติตามคำสั่งจังหวัดพังงาโดยเคร่งครัด	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง.๐๐๓๗.๑/๔๔๓๓ ลว. ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔	หนังสือ สสจ.พังงา ที่ พง.๐๐๓๒.๐๐๖/๗๐๘๔ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ และหนังสือ สสจ.พังงา ที่ พง. ๐๐๓๒.๐๐๖/๗๕ ลว. ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

ตารางที่ ๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พดติการณ์	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปีรับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๕.	พดติกรรมบริการ	<p>- เวลา ๑๑.๑๕น. ญาติผู้ป่วย COVID-๑๙ ติดเชื้ออยู่ที่หมู่ ๙ ต.บางเตย อ.เมือง จ.พังงา เจ้าหน้าที่ได้รับเข้ารักษาตัวที่โรงพยาบาล</p> <p>๑. ผู้ป่วย COVID-๑๙ พักที่ห้อง๑๕ ชั้น ๒ ตึกถลองราชฎร์ มีบุตรมาด้วย ๒ คน อายุ ๑ ขวบ และอายุ ๕ เดือน</p> <p>๒. มาดาผู้ป่วย ข้อ ๑ ป่วยเป็นโรค COVID-๑๙ พักอยู่ห้อง ๓ ชั้น ๒ ตึก ๑๒๐ เตียง ร้องเรียนว่าในห้องพักของผู้ป่วย COVID-๑๙ ห้อง๑๕ ขาดน้ำดื่ม ญาติได้นำน้ำดื่มไปให้จากที่บ้าน พยาบาลพูดจาไม่สุภาพ ใช้น้ำเสียงไม่น่าฟัง ร้องเรียนมาด้วยความประสงค์ให้</p> <p>๑.ห้องพักมีน้ำดื่ม เพื่อขงนมให้ลูกดื่ม</p> <p>๒.ต้องการให้มารดา มาพักร่วมกัน เพื่อได้ช่วยเหลือบุตรคนโต</p>	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ดำเนินการประสานงานกัภัยโรงพยาบาล เพื่อดำเนินการตามผู้ผู้ป่วยร้องเรียน/ร้องขอ</p> <p>- เวลา ๑๑.๑๘ น. โรงพยาบาลได้ดำเนินการเพื่อให้มารดาเข้าไปพักร่วมกันแล้ว</p> <p>- เวลา ๑๑.๓๐น. ญาติโทรมาแจ้งว่าพยาบาลได้ให้มารดาเข้าพักร่วมกันแล้วและกล่าวขอบคุณ สสจ.พังงา</p>	วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔	สสจ. พังงาได้แจ้งการแก้ปัญหาตามร้องขอทางโทรศัพท์ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔
๖.	พดติกรรมบริการ	<p>ผู้ร้อง ได้เข้ารับบริการที่โรงพยาบาล เมื่อวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ตามใบนัดเข้ารับการเจาะเลือด เข็มแรก ในเวลา ๐๘.๕๐ น. และนัดเจาะเลือดเข็มที่ ๒ ในเวลา ๑๐.๕๐ น. แต่เมื่อถึงเวลานัด เจ้าหน้าที่ได้แจ้งกับผู้ร้องว่า เลยเวลา นัดเวลาผิด และให้ผู้ร้องนัดกับแพทย์อีกครั้งเพื่อมาโรงพยาบาลในวันอื่น โดยเจ้าหน้าที่ ไม่มีคำขอโทษใด ๆ ผู้ร้องต้องเสียเวลาในการเดินทาง เสียเวลาในการทำงานและต้องงดน้ำและอาหาร ผู้ร้องจึงประสงค์ให้มีการปรับปรุงระบบบริการให้มีมาตรฐาน และดักเตือนเจ้าหน้าที่ห้อง LAB ให้ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ใส่ใจผู้มารับบริการ</p>	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา จากการทบทวนเหตุการณ์ พบว่า ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นข้อผิดพลาดส่วนบุคคล ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานไม่รอบคอบ และขาดความตระหนักถึงผลกระทบที่มีต่อผู้ร้อง รวมถึงการแสดงออกทางพดติกรรมและวาทจาที่ไม่เหมาะสมกับผู้ร้อง โดยโรงพยาบาลได้วักกล่าวตักเตือนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในวันเวลาดังกล่าวแล้ว</p>	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๑๐๘๖๕ ลว. ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ และหนังสือที่ พง ๐๐๑๗.๑/๑๑๘๑๖ ลว. ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔	หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๔ ลว ๑๐ มกราคม ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

ลำดับ	ประเภท การ ร้องเรียน	พุดติการณ	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปี รับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปี แจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบ
๗.	ทั่วไป	เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ร้องเรียนว่า โรงพยาบาลได้มีประกาศรับสมัครคัดเลือกข้าราชการเพื่อเลื่อนระดับให้ดำรงตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ (ด้านการพยาบาล) ระดับชำนาญการพิเศษ โรงพยาบาล ซึ่งผู้ร้องมีคุณสมบัติตรงตามตำแหน่ง และได้สมัครเข้ารับการคัดเลือกในตำแหน่งดังกล่าว แต่ปรากฏว่าผู้ที่ได้รับการคัดเลือกมีคุณสมบัติไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ อ.ก.พ. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ให้โรงพยาบาลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ได้รับการคัดเลือกมีคุณสมบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ อ.ก.พ. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้	หนังสือ จังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๑๐๘๖๗ ลว. ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔	หนังสือ สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๘ ลว ๒๔ มกราคม ๒๕๖๕
๘.	พุดติการณ บริการ	ผู้ร้อง ร้องเรียนว่าเมื่อวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้เข้าไปรับบิดาและหลานของผู้ร้อง เพื่อไปเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล เนื่องจากติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แต่เมื่อเดินทางไปถึงโรงพยาบาลเจ้าหน้าที่ให้นั่งรอพบแพทย์จนถึงเวลาประมาณ ๑๔.๕๐ น. โดยระหว่างนั่งรอ ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลผู้ป่วย ไม่มีรถเข็นให้ผู้สูงอายุ นั่งไม่ได้รับประทานอาหารกลางวัน ได้ดื่มนมเพียงอย่างเดียว ผู้ร้องเห็นว่าระบบการให้บริการของโรงพยาบาลไม่เป็นที่พึงพอใจอย่างมาก จึงประสงค์ให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ให้โรงพยาบาลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จากการประเมินอัตรากำลังบุคลากร พบว่า ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ และสถานที่ให้บริการคับแคบ ทำให้บุคลากรไม่สามารถเข้าถึงผู้ป่วยได้ทันทั่วทั้งที่ โรงพยาบาล ได้ประเมินภาระงานของหอผู้ป่วย กรณีรับผู้ป่วยจากชุมชนมากกว่า ๑๐ ราย ให้มีผู้ช่วยเหลือคนไข้เพิ่ม และจัดสถานที่ให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการช่วยเหลืออย่างทั่วถึง และปลอดภัย	หนังสือจังหวัด พังงา ที่ ๐๐๑๗.๑/๑๐๙๖๑ ลว. ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔	หนังสือ สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๑ ลว ๗ มกราคม ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พาดพิง	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปีรับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๙.	พุดติกรรมบริการ	ผู้ร้องได้พาน้องสาวไปขอวัคซีนพาสปอร์ตที่โรงพยาบาล มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องไว้ และแจ้งว่าอีกสองวันให้มารับเล่มวัคซีนพาสปอร์ต เมื่อครบกำหนดในวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ มารดาของผู้ร้องจึงได้โทรศัพท์สอบถามไปยังเจ้าหน้าที่คนดังกล่าว แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่า“รอ ผอ.เซ็นต์ตอนนี้เจ้าหน้าที่อยู่เกาะสุรินทร์” ซึ่งมีลักษณะพูดจาไม่สุภาพ ไม่มีทางเสียง และแจ้งว่าให้ไปรับวัคซีนพาสปอร์ตในวันพฤหัสบดี ช่วงบ่าย ต่อมาวันพฤหัสบดี ที่ ๒๕ พ.ย. ๒๕๖๔ ผู้ร้องได้พาน้องสาวไปโรงพยาบาล และได้พบกับเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวในเวลาประมาณ ๑๕.๐๐ น. เจ้าหน้าที่แจ้งว่า “ยังไม่ได้ทำ” และให้มารับอีกทีในวันถัดไป ซึ่งผู้ร้องมีความจำเป็น เพราะต้องเดินทางจากบ้านที่อยู่ในจังหวัดพังงาไปยังท่าอากาศยานภูเก็ต ผู้ร้องจึงประสงค์ให้ปรับปรุงระบบการให้บริการในการรับวัคซีนพาสปอร์ต รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ได้เดินทางไปออกหน่วยกับทีมสอบสวนโรคที่ชุมชนมอร์แกน และไม่สามารถเดินทางกลับได้ทันตามเวลาที่กำหนดในวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เนื่องจากพายุลมแรง เมื่อกลับมาถึงได้ทราบว่าผู้อำนวยความสะดวกประชุม จึงไม่สามารถเซ็นเอกสารรับรองได้ และการมอบอำนาจในการเซ็นสมุดเล่มวัคซีนพาสปอร์ต จะต้องเป็นผู้ที่กรมควบคุมโรคอนุมัติให้เซ็นเอกสารได้เท่านั้น จึงได้นัดผู้ร้องมารับเอกสารในวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ เวลา ๑๓.๐๐ น. ทั้งนี้ โรงพยาบาล ได้ว่ากล่าวตักเตือน และกำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๑๑๐๘๗ ลว ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔	หนังสือ สสจ.พังงา ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๘๕ ลว.๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๔
๑๐.	พุดติกรรมบริการ	ผู้ร้อง ร้องเรียนว่าเมื่อวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๔ เมื่อเวลาประมาณ ๐๘.๐๐ - ๑๑.๐๐ น. ผู้ร้องได้เข้ารับบริการตรวจภายใน ณ โรงพยาบาลห้องสูตินรีเวช เพศหญิง (ไม่ทราบชื่อ - สกุล) ได้นำปากกามาตีแขนผู้ร้อง และมีการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติม ทั้งที่ผู้ร้องมีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ผู้ร้องเห็นว่าบุคลากรทางการแพทย์ทุกตำแหน่ง ควรให้บริการด้วยความเต็มใจและควร ให้เกียรติประชาชน จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาผ่อนปรนการเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล	การตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกมี ๒ กรณี กรณีแรกเป็นการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกขั้นพื้นฐานที่ไม่มีค่าใช้จ่ายกรณีที่สอง เป็นการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกแบบพิเศษ ซึ่งการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกแบบพิเศษจะมีค่าใช้จ่ายส่วนเกินสิทธิที่ผู้รับบริการจะต้องชำระเอง โดยก่อนการรักษา แพทย์ผู้ทำการรักษาและพยาบาลจะเป็นผู้แนะนำทางเลือก รวมทั้ง ข้อดี ข้อเสีย และแจ้งค่าใช้จ่ายส่วนเกินสิทธิกรณีที่บุคลากรทางการแพทย์ได้นำปากกามาตีแขนผู้รับบริการ ได้ดำเนินการกำชับบุคลากรในเรื่องพุดติกรรมการให้บริการ	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๑๑๓๗๒ ลว ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๔	หนังสือ สสจ.พังงา ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๑๓ ลว ๒๗ มกราคม ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	เหตุการณ์	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปีรับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๑๑.	เหตุการณ์บริการ	ผู้ร้อง ได้พาบิดาเดินทางไปยังโรงพยาบาล เพื่อทำการลอกตา มีเจ้าหน้าที่พยาบาล เพศหญิง ให้บริการอยู่ในแผนกลอกตาโดยตรง เมื่อพยาบาลเรียกบิดาของผู้ร้องปรากฏว่าพยาบาลดังกล่าว ได้ตะโกนเสียงดังว่า ให้เดินอ้อมและอย่ายืนตรงนี้ เพราะเป็นการยื่นค้ำหัวบุคคลอื่น และได้พูดซ้ำอีกครั้งโดยการตะโกนเสียงดัง ซึ่งผู้ร้องเห็นว่าพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่พยาบาลคนดังกล่าวไม่เหมาะสมเป็นอย่างมาก จึงประสงค์ให้มีการปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาลแผนกหู ตา คอ จมูก ประจำโรงพยาบาล	จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่า พยาบาลผู้ให้บริการรายดังกล่าว เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพพูดเสียงดัง และในขณะที่ให้บริการได้ใส่ชุดอุปกรณ์ป้องกันร่างกาย และใส่น้ำกากอนามัย (Face shield) ประกอบกับผู้รับบริการเป็นผู้สูงอายุอาจไม่ค่อยได้ยินเสียง จึงจำเป็นต้องพูดเสียงดัง ซึ่งทำให้ญาติรู้สึกว่าคุณพยาบาลใส่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ หัวหน้าพยาบาล ได้ดำเนินการว่ากล่าวตักเตือนด้วยวาจาเรียบร้อยแล้ว	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๓๗.๑/๑๑๔๖๗ ลว. ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔	หนังสือ สสจ.พังงา ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๑๑ ลว.๒๕ มกราคม ๒๕๖๕
๑๒.	เหตุการณ์บริการ	ผู้ร้องได้พาหลานเข้ารับบริการที่โรงพยาบาล เพื่อตรวจตาที่แผนกจักษุ แต่ผู้ร้องกลับได้รับการที่ไม่ดี โดนไล่กลับมารับบริการใหม่อีกครั้งในช่วงปิดเทอม ซึ่งบ้านผู้ร้องกับโรงพยาบาลมีระยะทางห่างกันมากประมาณ ๓๐ กิโลเมตร ทำให้ผู้ร้องเสียเวลาในการเดินทาง	ผู้ร้องมารับบริการที่คลินิกจักษุ ด้วยอาการเป็นไฝที่เยื่อตาด้านขวา จักษุแพทย์ได้ตรวจอาการและอธิบายแนวทางการรักษาให้ผู้ป่วย และญาติทราบว่าต้องรักษาด้วยการผ่าตัด และเป็นกรณีที่สามารถรอได้ จึงแนะนำผู้ป่วยและญาติว่าให้มารักษาในช่วงปิดภาคเรียน เพื่อไม่ให้กระทบการเรียนของผู้ป่วย เนื่องจากกระบวนการรักษาผู้ป่วยจะต้องเสียเวลาเรียนในการผ่าตัด และการติดตามดูหลังผ่าตัด จึงให้ผู้ป่วยมาพบแพทย์อีกครั้งในช่วงปิดภาคเรียน แต่ญาติมีความต้องการให้ทำการรักษาเร็วกว่านั้น จักษุแพทย์จึงให้พยาบาลทำการนัดหมายเพื่อทำการผ่าตัดในเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๓๗.๑/๑๑๗๗๒ ลงวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๔	หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๗ ลงวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พฤติกรรม	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปีรับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๑๓.	ทั่วไป	เจ้าหน้าที่นักจิตวิทยาคลินิก โรงพยาบาลมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม ทำลายทรัพย์สินของผู้อื่น เช่น กรีดรถยนต์ เจาะยางรถจักรยานยนต์ ทำลายต้นไม้ กักขังเพื่อนร่วมห้อง และยังมีพฤติกรรมเปิดเผยข้อมูลผู้ป่วย พูดจาไม่สุภาพ ไม่สามารถร่วมงานกับเครือข่ายครูตัวแทน จึงประสงค์ขอให้มีการตรวจสอบและพิจารณาดำเนินการโยกย้าย เพื่อสร้างความสงบให้กับโรงพยาบาล	สสจ.พังงา ได้ดำเนินการแจ้งให้โรงพยาบาลตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีดังกล่าว ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่า การทำลายทรัพย์สินของผู้อื่น เช่น กรีดรถยนต์ เจาะยางรถจักรยานยนต์ ไม่พบหลักฐานเชื่อมโยงการกระทำดังกล่าว กรณีการทำลายต้นไม้ และการกักขังเพื่อนร่วมห้อง ฟังได้ว่าผู้ถูกร้องเรียนไม่มีเจตนากระทำการดังกล่าว ส่วนกรณีการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ผู้ถูกร้องเรียนยอมรับในประเด็นการสื่อสารที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ถูกร้องเรียนให้คำรับรองว่าจะปรับปรุงตนเองในการปฏิบัติงานต่อไป ทั้งนี้กรณีการโยกย้าย ผู้ถูกร้องเรียนได้ยื่นเรื่องขอย้ายไปดำรงตำแหน่ง ณ โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งโรงพยาบาลจะดำเนินการตามระเบียบการย้ายต่อไป	หนังสือจังหวัดพังงาที่ พง ๐๐๑๗.๑/๖ ลงวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๕	หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาที่ พง ๐๓๓๒.๐๐๖/๑๖ ลงวันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พฤติการณ์	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปีรับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๑๔.	ทั่วไป	โรงพยาบาลแห่งนี้ ในจังหวัดพังงา ปกติมีการจ่ายเงินเดือนผู้ช่วยพยาบาล ประมาณวันที่ ๕ ของทุกเดือน แต่ปี ๒๕๖๔ (ไม่ทราบเดือน) มีการเลื่อนจ่ายเงินเดือนออกไป เป็นวันที่ ๗ วันที่ ๘ และวันที่ ๙ เป็นประจำ และในเดือนมกราคม ๒๕๖๕ จนถึงวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๕ ทางโรงพยาบาลยังไม่จ่ายเงินเดือนให้กับผู้ช่วยพยาบาล แต่อย่างไร ซึ่งผู้ร้องแจ้งว่าตั้งแต่มีการเปลี่ยนผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นคนปัจจุบัน ฝ่ายผู้ช่วยพยาบาลได้รับการจ่ายเงินเดือนช้าทุกเดือน จึงประสงค์ให้ตรวจสอบการจ่ายเงินเดือนผู้ช่วยพยาบาลของโรงพยาบาล	โรงพยาบาลได้ชี้แจงขั้นตอนการจ่ายเงิน เข้าบัญชีของลูกจ้าง (ผู้ช่วยพยาบาล) ซึ่งใช้เวลาประมาณ ๘ วันทำการเป็นอย่างมาก สำหรับในเดือนมกราคม ๒๕๖๕ วันทำการแรก เป็นวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๕ กลุ่มงานการเงินได้รับเอกสารจากกลุ่มงานต่าง ๆ และพิมพ์เช็คเสนอลงนาม ในวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๕ หลังจากนั้นได้ดำเนินการเบิกจ่ายเงินเดือนของกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวรายวันตามขั้นตอนการเบิกจ่าย และแล้วเสร็จโอนเงินเข้าบัญชี ในวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๕ โดยใช้เวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ จึงเป็นการดำเนินการปกติ ไม่ได้ล่าช้าแต่ประการใด	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๔๐๕ ลงวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๕	หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาที่ พง ๐๓๓๒.๐๐๖/๑๘ ลงวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
๑๕.	ทั่วไป	ประชาชนในพื้นที่ชุมชนตำบลตากแดด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ได้มีการตรวจหาเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ พบว่ามีผลเป็นบวกจำนวนมาก แต่เมื่อประสานไปยังอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในพื้นที่ กลับไม่ได้รับความช่วยเหลือแต่อย่างใด อีกทั้ง การบริหารจัดการก็ไม่เป็นระบบ บางครอบครัวที่ไม่มีเงินพอกก็ไม่สามารถไปตรวจคัดกรองได้ ผู้ร้องจึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปตรวจสอบคัดกรอง และจัดระบบแก้ไขปัญหา เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคในพื้นที่	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ดำเนินการแจ้งให้อาเภอเมืองพังงา ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏว่า พบผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ในระหว่างวันที่ ๘ - ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๗ คน หน่วยบริการสาธารณสุขในพื้นที่รับผิดชอบ คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้ดำเนินการตามแนวทางที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด โดยหลังจากมีการรับแจ้งว่า มีผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หน่วยบริการได้ลงพื้นที่สอบสวนโรคเพื่อค้นหา ผู้สัมผัสเสี่ยงสูง และได้ให้ความช่วยเหลือทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ ในกรณีผู้ป่วยและบุคคลในครอบครัวได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๐๖ ลงวันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๕	หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๑๗ ลงวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พฤติการณ์	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปีรับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๑๖.	ทั่วไป	ขอให้ปรับปรุงระบบการจัดคิวฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ของโรงพยาบาล เนื่องจากจุดบริการฉีดวัคซีนไม่มีการจัดลำดับคิว และจัดช่วงเวลาให้กับ ประชาชนทั่วไป ประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุ และชาวต่างชาติ ที่มาฉีดวัคซีนเข็มที่ ๑, ๒ และ ๓ รวมถึงไม่มีการ จัดเก้าอี้และการบริการเก้าอี้ วิลแชร์ ส่งผลให้กลุ่มผู้สูงอายุได้รับความเดือดร้อน เป็นอย่างมาก จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงระบบการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ของโรงพยาบาล	โรงพยาบาล ได้กำหนดแผนการฉีดวัคซีนให้กับกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มเป้าหมาย ตามที่กรมควบคุมโรคกำหนดในทุกเดือน และได้ใช้พื้นที่บริเวณอาคารจอดรถจักรยานยนต์ และพื้นที่บนถนนด้านข้างอาคารอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ โดยได้รับความอนุเคราะห์ที่นั่งและเก้าอี้จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่บริการ ตลอดจนเจ้าหน้าที่จิตอาสา และ อ.ส.ม.ร่วมให้บริการประชาชนในการบริการ ตั้งแต่จุดแรกรับ โดยมีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับในกรณีผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ผู้ที่มีปัญหาทางด้านสุขภาพ และผู้พิการ จะมีบริการเก้าอี้วิลแชร์ โดยเจ้าหน้าที่จิตอาสาจะคอยช่วยเหลือในการดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนเสร็จสิ้นกระบวนการรับวัคซีน ไม่ต้องรอรับบริการตามลำดับคิว	หนังสือจังหวัดพังกา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๗๔๘ ลว. ๑๔ มกราคม ๒๕๖๕	หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังกา ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๑๔๔๒ ลงวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พฤติกรรม	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปีรับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๑๗	ทั่วไป	<p>เรื่องร้องเรียนจากลูกจ้างผู้ชาย ผู้ร้อง ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานเปล โรงพยาบาล(จ้างเหมาบริการ) ต่อมาได้สมัครคัดเลือกตำแหน่งพนักงานขับรถ โรงพยาบาล และเมื่อประกาศผลการคัดเลือกพนักงานจ้างเหมาบริการ ผู้ร้องได้รับคัดเลือกเป็นลำดับที่ ๑ ซึ่งผู้ร้องได้ไปรายงานตัวและเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔ ต่อมาผู้ร้องได้รับแจ้งด้วยวาจาจากหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไปว่า ได้เปลี่ยนแปลงเวลาเริ่มปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานขับรถเป็นวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ โดยให้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งพนักงานเปลก่อน เนื่องจากพนักงานเปลขาดแคลน ผู้ร้องจึงปฏิบัติงานได้มอบหมายตลอดมา และเมื่อวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๔ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ได้แจ้งกับผู้ร้องว่า ได้เรียกผู้สอบซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นลำดับที่ ๒ ให้มาปฏิบัติงานแทนผู้ร้อง โดยให้เหตุผลว่า ผู้ร้องไม่ได้ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานขับรถ ตั้งแต่วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔ ตามกำหนดการที่กำหนด ผู้ร้องเห็นว่า กรณีดังกล่าวไม่เป็นธรรมกับผู้ร้อง สำหรับผู้ได้รับการคัดเลือกลำดับที่ ๒ เป็นเครือญาติของผู้อำนวยการโรงพยาบาล ซึ่งอาจเป็นเหตุในการดำเนินการไม่โปร่งใสในครั้งนี้</p>	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๔๐๔ ลงวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๔	หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๓ ลงวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	เหตุการณ์	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปีรับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๑๘.	พฤติกรรมบริการ	<p>ผู้ร้องได้แจ้งว่าเมื่อ ๒ วันที่ผ่านมา ที่บ้าน ต.บางทอง อ.ท้ายเหมือง มารดาและญาติได้โทรมาเล่าเรื่อง การป่วย COVID-๑๙ ให้ฟังว่าที่บ้านซึ่งอยู่กันหลายคน มีคนตรวจพบเชื้อโควิด โดยมารดาตรวจ ATK พบเชื้อ เป็นบวก ส่วนยายกับน้ำไม่พบเชื้อแต่ยายมีอาการ เป็นหวัด มีน้ำมูก น้องสาวได้ซื้อชุดตรวจแบบตรวจ น้ำลายมาตรวจ ไม่พบเชื้อแต่มีอาการเหนื่อย อ่อนเพลีย ได้ไปตามเจ้าหน้าที่รพ.สต. แต่เจ้าหน้าที่ ตอบว่าไปไม่ได้ให้ตรวจเองเพราะเจ้าหน้าที่ถูกกักตัว ทุกคน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแนะนำว่าถ้าผู้ป่วย มีอาการสามารถพาเข้าไปรักษาที่โรงพยาบาลได้ โดยติดต่อ รพ.สต.ให้ประเมินอาการผู้ป่วยต่อมา เจ้าหน้าที่ รพ.สต.มาบอกว่าคุณน้ำและคุณยายติดเชื้อ COVID-๑๙ ให้ไปที่โรงพยาบาล ได้โทรไปที่ โรงพยาบาลบอกว่ายังไม่ได้รับชื่อผู้ป่วยจากเจ้าหน้าที่ รพ.สต.ยังรับไม่ได้ก่อนจึงถามไปยัง รพ.สต.บอกว่า ตอนนี้ส่งชื่อไปแล้วแต่ถ้าจะไปต้องไปเอง หากไปเอง ไม่มีรถส่งผู้ป่วย และให้ดำเนินการติดต่อด้วยตัวเอง ได้พูดคุยกับ พยาบาลจาก รพ.สต. บอกว่าให้คนขับไปเอง จัดการเอง ไม่สามารถไปส่งได้และได้โทรตามให้ อสม.ไปกันเชื่อกบริเวณบ้านก็ไม่มีใครมาดูแลและให้ไป หาอาหารเองทั้งหมดทั้ง ๆที่ทุกคนติดเชื้อผู้ร้องมีความ ประสงค์ ดังนี้</p>	<p>- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาได้ประสาน ไปยังสาธารณสุขอำเภอ ให้ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง พบว่า</p> <p>- ข้อมูลเบื้องต้นจากสาธารณสุขอำเภอและรพ.สต. งดการให้บริการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ ๘-๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เนื่องจากเป็นกลุ่มเสี่ยงสูงจาก อสม.ป่วยที่มาช่วยงานที่รพ.สต. ทำให้กระทบต่อ การบริการที่บ้าน ประกอบกับช่วงนี้ อ.ท้ายเหมือง มีผู้ป่วยจากการตรวจ ATK สูงมาก ทำให้ โรงพยาบาล ไม่สามารถรับผู้ติดเชื้อจากผลตรวจ ATK ภายในวันต่อวันได้ จึงทำให้ผู้ป่วยตกค้าง ในชุมชนพอสมควร อาจส่งผลถึงการบริการ ที่เกิดขึ้น แต่ได้รายงานความคืบหน้า ขณะนี้คนใช้ คนดังกล่าว(ยาย) ได้เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล สนามพุทธรักษา อ.ท้ายเหมือง เรียบร้อยแล้ว</p> <p>ในส่วนของพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ รพ.สต. สาธารณสุขอำเภอจะนัดมาพูดคุยและทำความเข้าใจหลังจากครบการกักตัว</p> <p>- ได้รับรายงานจาก สสอ.วันที่ ๑ ก.พ.๒๕๖๕ เวลา ๑๓.๕๒ น. ทาง Line และโทรศัพท์ ทำให้โรงพยาบาลไม่สามารถรับผู้ติดเชื้อจาก ผลตรวจ ATK ภายในวันต่อวันได้ จึงทำให้ผู้ป่วย ตกค้างในชุมชนพอสมควร อาจส่งผลถึงการบริการ ที่เกิดขึ้น แต่ได้รายงานความคืบหน้า</p>	วันที่ ๑ ก.พ.๖๕	ได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบทาง โทรศัพท์ แล้ว เมื่อวันที่ ๑ ก.พ. ๖๕

ตารางที่ ๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	พหุติการณ์	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปีรับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
		๑. สาธารณสุขจังหวัดลงไปดูแลการจัดการเรื่องระบบการดูแลประชาชนในพื้นที่ทั้งเจ้าหน้าที่ และอสม. ๒. ให้ตรวจสอบเจ้าหน้าที่ รพ.สต.ซึ่งมีพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสมและไม่ไปให้บริการแก่ประชาชน	ขณะนั้นคนไข้คนดังกล่าว (ยาย) ได้เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสนามเรียบร้อยแล้ว ในส่วนของพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่รพ.สต.นั้น สสอ.จะนัดมาพูดคุยและทำความเข้าใจหลังจากครบการกักตัว	วันที่ ๑ ก.พ.๖๕	ได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบทางโทรศัพท์ แล้วเมื่อวันที่ ๑ ก.พ. ๖๕
๑๙.	ทั่วไป	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ได้แจ้งให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีผู้ร้อง อยู่บ้านที่ตำบลท้ายช้าง อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา แจ้งว่า เมื่อวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เวลา ๑๒.๓๒น.ได้รับเรื่องทุกข์จากหมายเลข ๐๘ ๖๔๘๓ ๔๔๕๓ ผู้ร้องทุกข์ ร้องว่า มารดาของผู้ร้อง อายุ ๖๐ ปีเศษ ได้เดินทางไปเยี่ยมญาติ และได้ตรวจหาเชื้อพบว่าติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ซึ่งขณะนี้ยังพักที่บ้านญาติ ในตำบล อำเภอตะกั่วป่า และได้ตรวจหาเชื้อพบว่าติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ขณะนี้ยังพักที่บ้านญาติ ผู้ร้องมีความประสงค์ให้มารดาเข้าพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลสนาม โรงแรมพังงาเบย์ เนื่องจากมารดามีโรคประจำตัวด้วยตามที่ประชาชนแจ้ง และได้ปฏิเสธที่จะให้บริการไม่ให้การช่วยเหลือประชาชนที่ติดเชื้อ ตามระบบการเฝ้าระวังป้องกันโรคไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว โดยการโทรศัพท์ประสานไปยังผู้ร้องแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ขณะนี้มารดาของผู้ร้องได้พักรักษาตัวอยู่ ณ บ้านพักของญาติ ใน อำเภอตะกั่วป่า และมีอาการดีขึ้นมากแล้ว ผู้ร้องจึงไม่ประสงค์ให้มารดาเข้ารับรักษาตัว ณ โรงพยาบาลสนาม โรงแรมพังงาเบย์ อีกต่อไป	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๑๖๓๐ ลว ๒๑ ก.พ. ๒๕๖๕	หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๑๘๔๔ ลงวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	เหตุการณ์	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปีรับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๒๐.	ทั่วไป	<p>เมื่อวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เวลา ๐๘.๔๑น. ได้รับแจ้งจากสายด่วนผู้ว่าราชการจังหวัดพังงา กล่าวว่า ผู้ร้อง อยู่บ้านตำบลมะรุ่ย อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา ว่ามารดาของผู้ร้องติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid-๑๙) และเข้ารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลสนาม ประมาณวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ และออกจากโรงพยาบาลสนามมากักตัวที่บ้าน เมื่อวันที่ เมื่อวันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ทางมารดาได้ขอใบรับรองแพทย์กับผลตรวจ RT-PCR จากเจ้าหน้าที่ ได้รับแจ้งว่าให้ติดต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และเมื่อวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ได้รับแจ้งจาก อสม.ว่าเอกสารของมารดาหาย และผู้ร้องได้ติดต่อไปยังโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่ เมื่อวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ แล้ว แต่ได้รับคำตอบเพียงให้รอและถ้าได้ จะติดต่อให้ทราบ ซึ่งผู้ร้องเกรงว่าจะได้รับเอกสารล่าช้าและไม่สามารถยื่นขอรับเงินประกันจากบริษัทประกันภัย จึงประสงค์ให้ช่วยเหลือเร่งรัดในการดำเนินการของหน่วยงานรับผิดชอบ จึงขอให้ สสจ.ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และให้รายงานให้จังหวัดพังงาทราบ ภายในวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๕</p>	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และได้รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงาทราบแล้ว	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๑๘๒๓ ลว ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาที่ พง ๐๐๓๒.๐๐๖/๑๘๔๔ ลงวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป(ต่อ)

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	เหตุการณ์	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปีรับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปีแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๒๑.	ทั่วไป	วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๕๖ น. ผู้ร้องได้โทรศัพท์มาเรียนว่ามารดาของผู้ร้อง เป็นผู้ป่วย COVID-๑๙ รักษาตัวด้วยระบบ Home Isolation (HI) ที่บ้าน อ.ทับปุด โดยหลังจากการรักษาหายตามเกณฑ์ที่กำหนด ได้เข้าไปขอรับใบรับรองแพทย์ที่โรงพยาบาล แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่ายังไม่สามารถรับใบรับรองแพทย์ได้ เนื่องจากโรงพยาบาลสามารถออกใบรับรองแพทย์ได้เพียงวันละ ๒ คน จึงต้องรอคิวตามลำดับประมาณ ๑๐ วัน ผู้ร้องประสงค์ขอใบรับรองแพทย์ของมารดาเพื่อรับรองวันลางานกับที่ทำงานในช่วงรักษาตัว	<ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มงานกฎหมายดำเนินการประสานโรงพยาบาลแต่ไม่สามารถติดต่อได้ - เวลา ๑๖.๕๑ น. กลุ่มกฎหมายได้ประสานไปยังผู้ร้องจะดำเนินการแจ้งให้ทราบภายหลัง - ทางผู้ร้องรับได้และกล่าวขอบคุณ 	วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๕	ได้โทรแจ้งให้ผู้ร้องรับทราบแล้ว วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๕

- New

(นางสาวบุญญา บุศบก)
นิติกร

(นางจอมขวัญ วนะกรรม)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

(นายวิทยา วัฒนเรืองโกวิท)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

วัน/เดือน/ปี: ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๕

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

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ดังนี้-

๑. บันทึกรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริต
ประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

๒. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๓. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. บันทึกรายงานสรุป/วิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัด
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

๕. รายงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

Link ภายนอก: _____

หมายเหตุ: _____

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูลผู้อนุมัติรับรอง



(นางจอมขวัญ วนะกรรม)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๒๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางสาวบุญญา บุศบก)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๒๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวหทัยพร วรรณสิโรตม์)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕