

รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน  
เรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

กลุ่มกฎหมาย  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

## คำนำ

รายงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ให้ผู้บริหารทราบและประกอบการรายงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นการรายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ แล้วนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ และดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ และเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินการตอบข้อร้องเรียนให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

ในโอกาสนี้กลุ่มกฎหมาย ขอขอบคุณบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในครั้งนี้เป็นอย่างดี

กลุ่มกฎหมาย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

สิงหาคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ ๑ บทนำ	๑
ส่วนที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
ส่วนที่ ๓ ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๓
- ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ จำแนกตามหน่วยบริการ	๑๓
- ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน	๑๔
- ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน	๑๔
- ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ จำแนกตามรูปแบบของการร้องเรียน	๑๕
- ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากร	๑๕
- ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน	๑๖
- ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ จำแนกตามวิธีการดำเนินการ	๑๗
- ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๗
- ระดับกรณีข้อร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๑๘
- การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบ	๑๙
- การแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๒๐
ส่วนที่ ๔ สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน	๒๑
บรรณานุกรม	๒๓



## ส่วนที่ ๑

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาได้จัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปขึ้นโดยให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการ ให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ โดยไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ ได้มีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ที่ผ่านมากลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาได้รับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ส่งเรื่องผ่านศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา พบว่า มีจำนวน เรื่องร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมด ๑๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีจำนวนเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมด ๑๐ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๒๓ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมด ๖๑ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มีจำนวน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมด ๒๑ เรื่อง

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นกรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา
๒. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ



## ขอบเขต

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้รับเข้ามาทุกช่องทางของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่าง ๆ ได้ทำการศึกษาในเรื่อง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ ประเภทของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ช่องทางที่ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประเภทหนังสือที่ร้องเรียนร้องทุกข์ ตำแหน่งบุคลากรที่ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ ประเด็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงการบันทึกข้อร้องเรียน

## ส่วนที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

การจัดการเรื่องร้องเรียนที่กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ดำเนินการนั้น เป็นไปตามขั้นตอนที่เป็นประโยชน์ทั้งตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่ประชาชน จะร้องเรียนร้องทุกข์ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย มีคำจำกัดความดังนี้

๑. การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีการครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

๒. เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่น ร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และ ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

๓. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๔. การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๕. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๖. หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

๗. หน่วยติดตาม หมายถึง หน่วยงานที่ได้รับผิดชอบในการติดตามในการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน ดังนี้

(๑) กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข : ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจาก โฆษณา ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร, ยา เครื่องสำอาง, เครื่องมือแพทย์, วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือน หรือทางการสาธารณสุข, วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท, ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย, สถานพยาบาล ภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ, การประกอบโรคศิลปะ ) การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และบุหรี่ยี่

(๒) กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย: ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อ สุขภาพจากสิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญ

(๓) กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ : ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ

(๔) กลุ่มงานประกันสุขภาพ : การขอรับเงินช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหาย จากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ และความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ ทางสุขภาพ การขอรับ และการใช้สิทธิ ประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล

(๕) กลุ่มกฎหมาย : ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัดฯ การจัดซื้อจัดจ้าง

(๖) กลุ่มงานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก: การร้องเรียนเกี่ยวกับสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ

๘. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

๙. หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา



๑๐. เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

๑๑. ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ ดังนี้.-

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ คำชมเชย,สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงาน ขอสิทธิ	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล - สอบถามข้อมูลด้านคุ้มครองผู้บริโภค	ไม่เกิน ๓ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานในสังกัดฯ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๓.	ข้อร้องเรียนพิเศษ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพียงหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยข้าราชการ - การร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น จังหวัด กระทรวง

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๒.๑ ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์ม

บันทึกข้อร้องเรียน



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

๓. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้-

๓.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลหรือร้องขอข้อมูล ขอสิทธิ

๓.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา เพียงหน่วยงานเดียว

๓.๓ 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) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๔.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง 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 ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### วิธีการ/ช่องทาง การร้องเรียน

#### ประชาชนผู้มีความเดือดร้อน คับข้องใจ

##### วิธีการ/ช่องทางการร้องเรียน

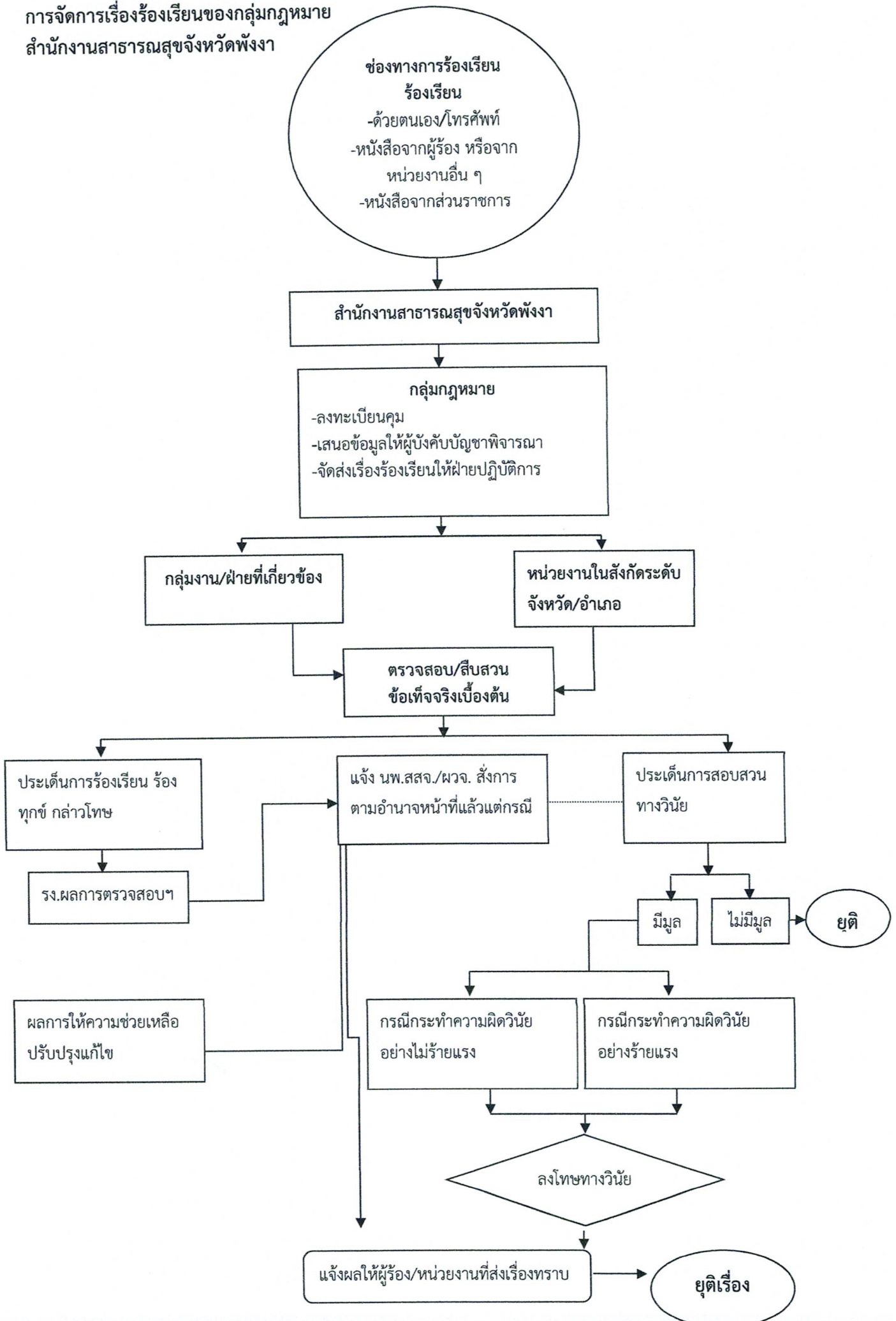
๑. ทำหนังสือถึง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๖-๔๘๑๗๒๖ ต่อ ๒๓๐ ติดต่อกันในเวลาราชการ
๓. จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
๔. ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา <http://www.pngo.moph.go.th/pna/>
๕. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม, ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑), และหน่วยงานอื่น ๆ

##### วิธีการ/ช่องทางการร้องเรียน

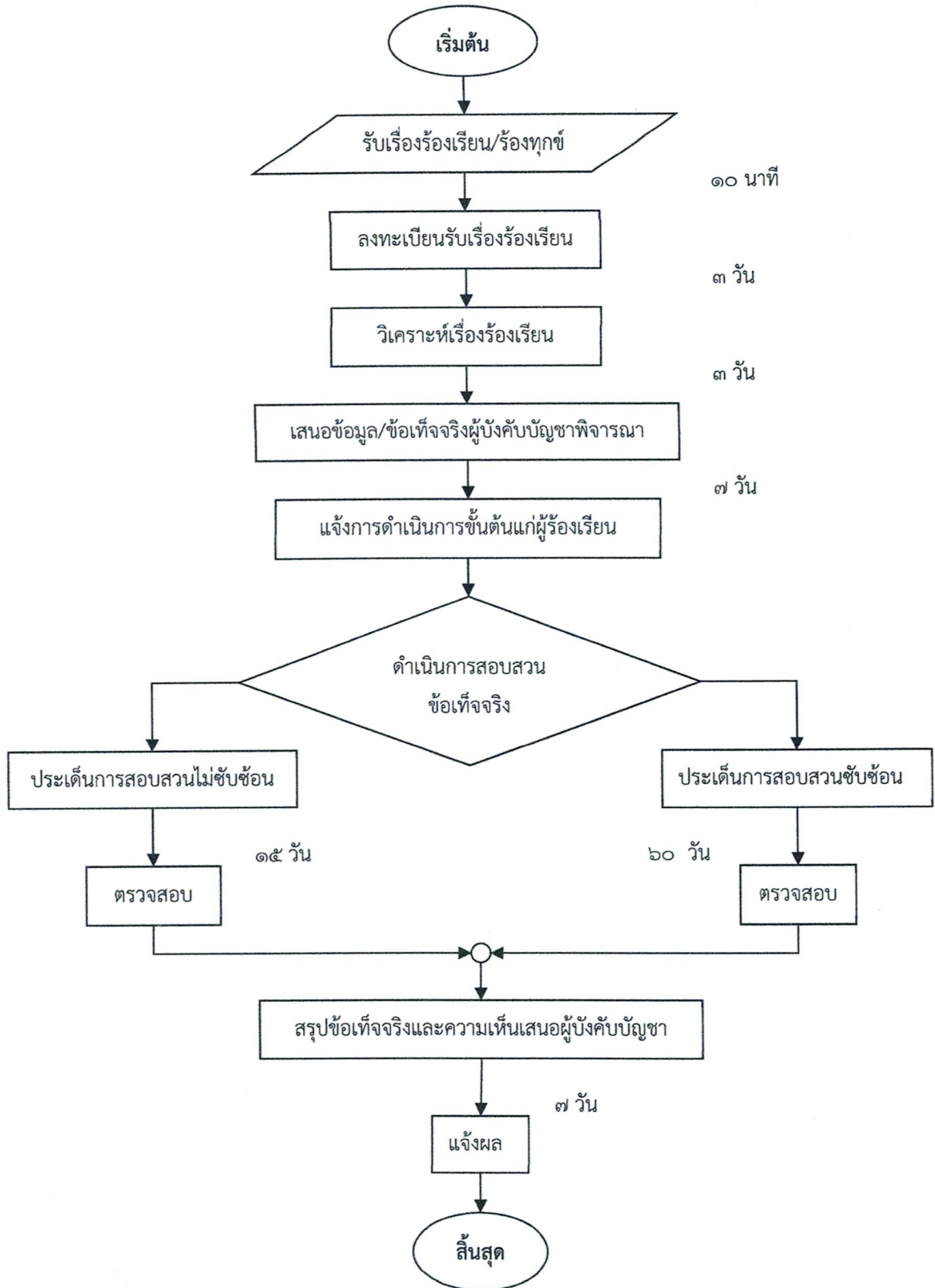
๑. กลุ่มกฎหมาย : ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัดฯ การจัดซื้อ จัดจ้าง และอื่น ๆ
๒. กลุ่มงานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม : ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญ
๓. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ : ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ
๔. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค : ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุข วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิต ประสาท ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ การประกอบโรคศิลปะ การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และบุหรี่
๕. กลุ่มงานประกันสุขภาพ : การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ และความช่วยเหลืออื่น ๆ ทางสุขภาพ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ ด้านการรักษาพยาบาล
๖. กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก : การร้องเรียนเกี่ยวกับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

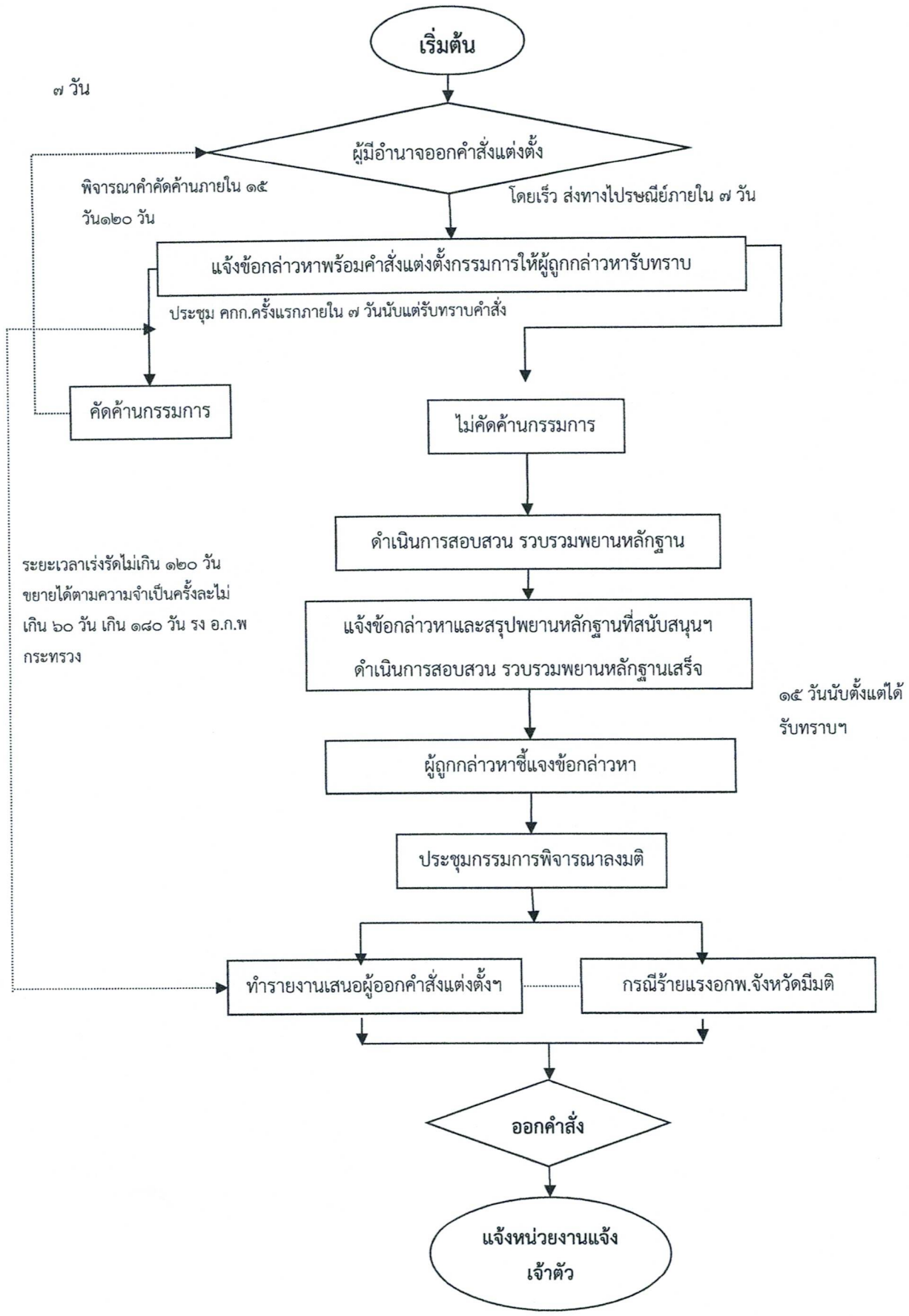


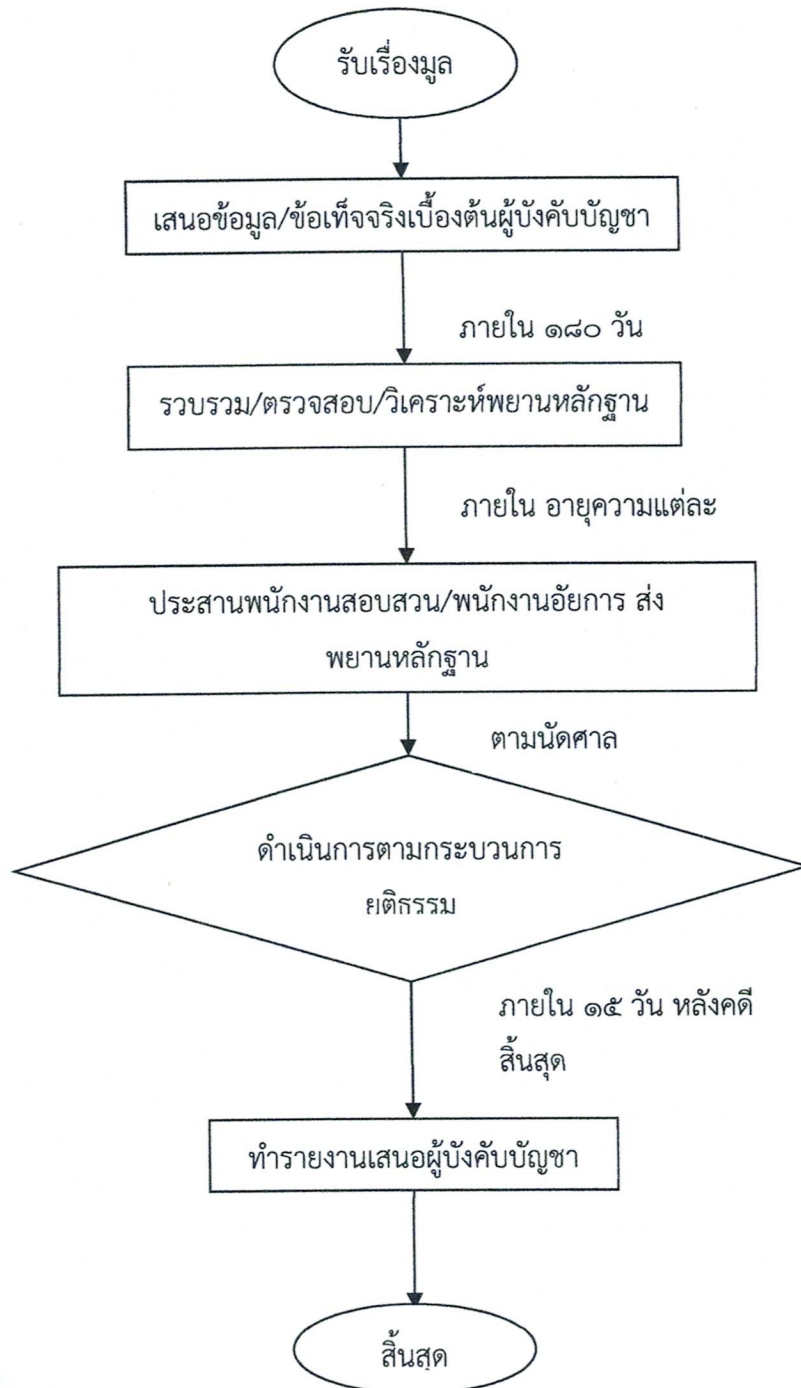
การจัดการเรื่องร้องเรียนของกลุ่มกฎหมาย  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา













## การกำกับติดตามผล

### ๑. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถรับเรื่อง และชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อยเจ้าหน้าที่ฯ และมาตรการของจังหวัดพังงา สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการรับสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานได้ทันที เนื่องจากเป็นคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน 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 ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่งว่าพุดจามีสุภาพ แคมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้มารับบริการตลอดเวลา เจ้าหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความหรือหนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้

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

### 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 ซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพราะเป็นหน่วยงานภายนอก ก็ให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

**๔. การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบ**

๔.๑ หน่วยงานติดตามจัดทำบันทึกข้อความส่งสรุปรายการการจัดการซื้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ ให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบ ไม่เกินวันที่ ๗ ของเดือนถัดไป พร้อมสำเนาให้กลุ่มกฎหมาย

๔.๒ กลุ่มกฎหมายรวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปซื้อร้องเรียน ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการซื้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ ไม่เกินวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

๔.๓ รวบรวมซื้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงซื้อร้องเรียนทั้งหมดจัดเก็บในแฟ้มซื้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการซื้อร้องเรียนในแต่ละเดือน



### ส่วนที่ ๓

#### ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้รับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินการจัดการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ มีทั้งหมด ๒๑ เรื่อง ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบแล้ว มีจำนวนทั้งหมด ๒๑ เรื่อง โดยได้นำมาวิเคราะห์ ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ด้านประเภทของเรื่องร้องเรียน ด้านช่องทางที่ส่งเรื่องร้องเรียน ประเภทหนังสือที่ร้องเรียน ตำแหน่งบุคลากรที่ถูกร้องเรียน ประเด็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การบันทึกข้อร้องเรียน วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนทุกรายการที่ได้รับโดยการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ปัญหา และปรับปรุงมีรายละเอียด ดังนี้-

๑. หน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดดังนี้

ตาราง ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำแนกตามหน่วยบริการ

ลำดับที่	หน่วยบริการ	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	ร้อยละ
๑.	โรงพยาบาลพังงา	๘	๓๘.๑๐
๒.	โรงพยาบาลตะกั่วป่า	๕	๒๓.๘๑
๓.	โรงพยาบาลทับปุด	๔	๑๙.๐๕
๔.	โรงพยาบาลท่ายเหมืองชัยพัฒนา	๒	๙.๕๒
๕.	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา	๒	๙.๕๒
	รวม	๒๑	๑๐๐

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า หน่วยบริการที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คือ โรงพยาบาลพังงา คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐ รองลงมาคือ โรงพยาบาลตะกั่วป่า ร้อยละ ๒๓.๘๑ รองลงมา คือ โรงพยาบาลทับปุด คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๕ รองลงมาคือ โรงพยาบาลท่ายเหมืองชัยพัฒนา และ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ซึ่งมีจำนวนเรื่องร้องเรียนเท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ ๙.๕๒ ตามลำดับ



**๒. ประเภทของเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดดังนี้**  
 ตาราง ๒ ร้อยละเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
 จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน

ลำดับ ที่	หน่วยบริการ	ประเภทเรื่องร้องเรียน					
		พทุ ติ กรร ม บร ิการ	ร้อ ย ละ	ท้ ว ไป	ร้อ ย ละ	ขอ คว าม ช ว ย เห ล ือ	ร้อ ย ละ
๑.	โรงพยาบาลพังงา	๓	๔๒.๘๖	๔	๓๖.๓๖	๐	๐.๐๐
๒.	โรงพยาบาลทับปุด	๓	๔๒.๘๖	๑	๙.๐๙	๐	๐.๐๐
๓.	โรงพยาบาลท่ายเหมืองชัยพัฒนา	๑	๑๔.๒๘	๑	๙.๐๙	๐	๐.๐๐
๔.	โรงพยาบาลตะกั่วป่า	๐	๐.๐๐	๓	๒๗.๒๗	๒	๖๖.๖๗
๕.	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา	๐	๐.๐๐	๒	๑๘.๑๘	๑	๓๓.๓๓
รวม		๗	๑๐๐	๑๑	๑๐๐	๓	๑๐๐
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒๑ เรื่อง		๓๓.๓๓		๕๒.๓๘		๑๔.๒๙	

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องร้องเรียนประเภททั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๘ รองลงมา คือ เรื่องร้องเรียนพหุติกรรมาบริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ และเรื่องขอความช่วยเหลือ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ ตามลำดับ

หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนประเภททั่วไปมากที่สุด คือ โรงพยาบาลพังงา คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๖ รองลงมาคือ โรงพยาบาลตะกั่วป่า คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ รองลงมาคือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาคิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ รองลงมาคือ โรงพยาบาลท่ายเหมืองชัยพัฒนา และ โรงพยาบาลทับปุด ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนประเภททั่วไปเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙

หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนประเภทพหุติกรรมาบริการมากที่สุด คือ โรงพยาบาลพังงา และโรงพยาบาลทับปุด ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนประเภทพหุติกรรมาบริการเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมาคือโรงพยาบาลท่ายเหมืองชัยพัฒนา คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘

หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือจากประชาชนมากที่สุด คือโรงพยาบาลตะกั่วป่า คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมาคือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

**๓. ช่องทางการร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดดังนี้**  
 ตาราง ๓ ร้อยละเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
 จำแนกตามช่องทางของการร้องเรียน

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ศูนย์ร้องเรียนหน่วยงานตนเอง	๖	๒๘.๕๗
๒.	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๒	๙.๕๒
๓.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา	๑๓	๖๑.๙๑
๔.	อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม		๒๑	๑๐๐.๐๐

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า ช่องทางที่ผู้ร้องเรียนใช้บริการ มีทั้งหมด ๓ ช่องทาง ช่องทางที่รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ร้อยละ ๖๑.๙๑ รองลงมา คือ ศูนย์ร้องเรียนหน่วยงานตนเอง ร้อยละ ๒๘.๕๗ รองลงมาคือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๒ ตามลำดับ

#### ๔. ประเภทรูปแบบการร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดดังนี้

ตาราง ๔ ร้อยละเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
จำแนกตามรูปแบบของการร้องเรียน

ลำดับที่	รูปแบบการร้องเรียน	หน่วยรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ	รวมทั้งหมด	ร้อยละ
๑.	หนังสือร้องเรียน	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา	๑๓	๖๑.๙๐	๑๐๐	๑๐๐
		สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๒	๙.๕๒		
		ศูนย์ร้องเรียนหน่วยงานตนเอง	๖	๒๘.๕๗		
รวม			๒๑	๑๐๐	๑๐	๑๐๐

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า เรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ที่ได้รับมีทั้งหมด ๒๑ เรื่อง รูปแบบการร้องเรียนที่ใช้มีรูปแบบเดียว คือ รูปแบบหนังสือร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

รูปแบบหนังสือร้องเรียน มีหน่วยงานที่รับหนังสือร้องเรียนมากที่สุด คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ร้อยละ ๖๑.๙๑ รองลงมา คือ ศูนย์ร้องเรียนหน่วยงานตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ รองลงมาคือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๒

#### ๕. บุคลากรที่ถูกร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียด ดังนี้

ตาราง ๕ ร้อยละของบุคลากรที่ถูกร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่งของบุคลากรที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	๑๒	๒๓.๘๑
- การได้รับเงินค่าตอบแทน		๙.๕๒
- การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน)		๙.๕๒
- ร้องทุกข์ เสียหาย		
- การให้บริการโดยรวม		
- อื่น ๆ		๑๔.๒๙
๒. พยาบาล	๖	๒๘.๕๗
๓. แพทย์	๓	๑๔.๒๙
รวม	๒๑	๑๐๐.๐๐

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



จากตาราง พบว่า ตำแหน่งบุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล ร้อยละ ๕๐.๐๐ ส่วนใหญ่เรื่องเกี่ยวกับการได้รับเงินค่าตอบแทน การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน) การให้บริการโดยรวม และร้องทุกข์เยี่ยวยา ตำแหน่งที่ถูกร้องเรียนรองลงมา คือ ตำแหน่งพยาบาล คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และ ตำแหน่งแพทย์ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

**๖. ประเด็นเรื่องร้องเรียนของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียด ดังนี้**

ตาราง ๖ ร้อยละเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ
<b>๑. การบริหารจัดการ : จำนวน ๑๑ เรื่อง ร้อยละ ๔๐.๐๐</b>		
๑.๑ การบริหารงานทั่วไป (จ่ายเงินเดือนซ้ำ/ค่าตอบแทน)	๕	๒๓.๘๑
๑.๒ การบริหารงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง, ล็อกสเปก)	๐	๐.๐๐
๑.๓ การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน, จัดสรรบุคลากร)	๖	๒๘.๕๗
<b>๒. คุณภาพการให้บริการ : จำนวน ๘ เรื่อง ร้อยละ ๓๓.๓๓</b>		
๒.๑ การให้บริการโดยรวม	๐	๐.๐๐
๒.๒ พฤติกรรมบริการ	๕	๒๓.๘๑
๒.๓ บริการล่าช้า	๒	๙.๕๒
๒.๔ ระบบการส่งต่อ	๐	๐.๐๐
<b>๓. รักษาผิดพลาด : จำนวน ๑ เรื่อง ร้อยละ ๑๐.๐๐</b>	๑	๔.๗๖
<b>๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ : จำนวน ๐ เรื่อง ร้อยละ ๐.๐๐</b>		
๔.๑ การบริหารจัดการ	๐	๐.๐๐
๔.๒ วินัยข้าราชการ	๐	๐.๐๐
๔.๓ ค่าตอบแทน	๐	๐.๐๐
๔.๔ ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ	๐	๐.๐๐
<b>๕. สวัสดิการของรัฐ/ขอความอนุเคราะห์ : จำนวน ๒ เรื่อง ร้อยละ ๒๐.๐๐</b>		
๕.๑ เยี่ยวยาด้านการรักษายาพยาบาล	๒	๙.๕๒
๕.๒ ขอเข้าพักรักษาในโรงพยาบาล	๐	๐.๐๐
<b>๖. วินัยข้าราชการ</b>		
๖.๑ พฤติกรรมส่วนตัว	๐	๐.๐๐
๖.๒ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่	๐	๐.๐๐
<b>๗. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ</b>	๐	๐.๐๐
<b>๘. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข</b>	๐	๐.๐๐
รวม	๒๑	๑๐๐

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



จากตาราง พบว่า ประเด็นการร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุด ตามลำดับ ดังนี้

เรื่องร้องเรียนประเด็นการบริหารจัดการ โดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ ร้องเรียนด้านการบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน, จัดสรรบุคลากร) คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ รองลงมา ร้องเรียนด้านการบริหารงานทั่วไป (ค่าตอบแทน) คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๑

เรื่องร้องเรียนประเด็นคุณภาพการให้บริการ โดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๑

เรื่องร้องเรียนประเด็นสวัสดิการของรัฐ/ขอความอนุเคราะห์ โดยรวมคิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ ด้านการขอเยียวยาการรักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

เรื่องร้องเรียนประเด็นการรักษาผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐

**๗. วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**  
**รายละเอียด ดังนี้**

ตาราง ๗ ร้อยละเรื่องร้องเรียนของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
จำแนกตามวิธีการดำเนินการ

ลำดับที่	วิธีการดำเนินการ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและรายงาน	๑๘	๘๕.๗๑
๒.	ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลและรายงาน	๐	๐.๐๐
๓.	ส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล	๐	๐.๐๐
๔.	ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓	๑๔.๒๙
๕.	แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๐	๐.๐๐
๖.	ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ	๐	๐.๐๐
รวม		๒๑	๑๐๐

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า วิธีการดำเนินการของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ วิธีที่ดำเนินการมากที่สุด คือ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและรายงาน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ รองลงมาคือ ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙

**๘. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่**  
**รายละเอียด ดังนี้**

ตาราง ๘ ร้อยละของผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๑.	มีมูลให้ปรับปรุง แก้ไข ว่ากล่าว ตักเตือน/ยุติเรื่อง /แจ้งให้ผู้ร้องรับทราบ	๒๑	๑๐๐
๒.	ไม่มีข้อมูล/ยุติเรื่อง	๐	๐.๐๐
๓.	รับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง	๐	๐.๐๐
๔.	เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐.๐๐
๕.	แจ้งกระทรวง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	๐	๐.๐๐
รวม		๒๑	๑๐๐

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



จากตาราง พบว่า ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปิงปประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่ดำเนินการแล้วเสร็จทุกเรื่องทุกเรื่อง คือ มีมูลให้ปรับปรุง แก้ไข ว่ากล่าว ตักเตือน/ ยุติเรื่อง/ แจ้งให้ผู้ร้องรับทราบ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๙. ระดับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียด ดังนี้  
ตาราง ๙ ร้อยละของการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปิงปประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำแนกตามระดับกรณีข้อร้องเรียน

ลำดับ	ระดับกรณีข้อร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๑. กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๑ ร้อยละ ๐.๐๐			
๑.๑	รับเรื่องร้องเรียน สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันที	๐	๐.๐๐
๑.๒	รับเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องของทราบดำเนินการตามระบบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน	๐	๐.๐๐
๑.๓	รับเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องของทราบดำเนินการตามระบบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน	๐	๐.๐๐
๑.๔	รับเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องของทราบดำเนินการตามระบบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๓๐ วัน	๐	๐.๐๐
๒. กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๒ ร้อยละ ๙๐.๔๘			
๒.๑	รับเรื่องร้องเรียน สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ภายใน ๑ วัน	๐	๐.๐๐
๒.๑	จัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	๐	๐.๐๐
๒.๒	หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียน ส่งรายงานผลการดำเนินงานให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบภายใน ๑๕ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ	๙	๙๒.๘๖
๒.๓	หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียน ส่งรายงานผลการดำเนินงานให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบภายใน ๑๕ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	๙	๙๒.๘๖
๒.๔	หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียน ส่งรายงานผลการดำเนินงานให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบไม่เกิน ๓๐ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	๐	๐.๐๐
๒.๔	หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียน ส่งรายงานผลการดำเนินงานให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบเกิน ๓๐ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเกิน ๖๐ วันทำการ	๑	๙.๗๖
๓. กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๓ ร้อยละ ๙.๕๒			
๓.๑	ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามขั้นตอน แจ้งความก้าวหน้าขั้นต้นให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ	๐	๐.๐๐
๓.๒	ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามขั้นตอน แจ้งความก้าวหน้าขั้นต้นให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ	๑	๙.๗๖



ตาราง ๙ ร้อยละของการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับ  
กรณีข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ต่อ)

ลำดับ	ระดับกรณีข้อร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๓.๓	ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามขั้นตอน แจ้งความก้าวหน้าขั้นต้นให้ทราบภายใน ๖๐ วันทำการ	๑	๔.๗๖
รวมทั้งหมด		๒๑	๑๐๐

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า การร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับกรณีข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระดับกรณีข้อร้องเรียนที่มากที่สุด คือ กรณีระดับ ๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๘ รองลงมา คือ กรณีระดับ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๒ ส่วนระดับ ๑ ไม่มี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ผลการดำเนินการ คือ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนให้ปรับปรุงแก้ไข ข้อร้องเรียน ส่งรายงานผลการดำเนินงานให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบภายใน ๑๕ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ และหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ปรับปรุงแก้ไข ข้อร้องเรียน ส่งรายงานผลการดำเนินงานให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบภายใน ๑๕ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบไม่เกิน ๖๐ วันทำการ ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมา คือ หลังจากได้รับ เรื่องร้องเรียน ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียน ส่งรายงานผลการดำเนินงานให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบเกิน ๓๐ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเกิน ๖๐ วันทำการ คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓ ผลการดำเนินการ คือ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามขั้นตอน แจ้งความก้าวหน้าขั้นต้นให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ และ กรณีประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามขั้นตอน แจ้งความก้าวหน้าขั้นต้นให้ทราบภายใน ๖๐ วันทำการ ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖

กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ ไม่มีเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการ

**๑๐. หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริงแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากการ  
ปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบ**

ตาราง ๑๐ ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ  
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ	ระยะเวลาการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๑.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบทันที ภายใน ๑ วัน	๐	๐.๐๐
๒.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน	๐	๐.๐๐
๓.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วัน	๐	๐.๐๐
๔.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน	๐	๐.๐๐
๕.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน	๙	๔๒.๘๖



ตาราง ๑๐ ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ  
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ต่อ)

ลำดับ	ระยะเวลาการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๖.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๓๐ วัน	๑๒	๕๗.๑๔
๗.	ไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๐	๐.๐๐
รวม		๒๑	๑๐๐

จากตาราง พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนเสร็จแล้ว ได้มีการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ระยะเวลาที่มีการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ มากที่สุด คือ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๓๐ วัน ร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมา คือ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน ร้อยละ ๔๒.๘๖

**๑๑. แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ รายละเอียดดังนี้**

ตาราง ๑๑ ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ  
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ ที่	ระยะเวลาการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๑.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบทันที ภายใน ๑ วัน	๐	๐.๐๐
๒.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน	๐	๐.๐๐
๓.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วัน	๐	๐.๐๐
๔.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน	๑	๔.๗๖
๕.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน	๙	๔๒.๘๖
๖.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๓๐ วัน	๑๐	๔๗.๖๒
๗.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๖๐ วัน	๑	๔.๗๖
รวม		๒๑	๑๐๐

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระยะเวลาการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่มากที่สุด คือ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๓๐ วัน ร้อยละ ๔๗.๖๒ รองลงมา คือ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน ร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมา คือ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน และแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๖๐ วัน ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คือ คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๖

## ส่วนที่ ๔ สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา มีหน่วยบริการในสังกัดประกอบด้วย โรงพยาบาลทั่วไป ๒ แห่ง โรงพยาบาลชุมชน ๗ แห่ง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ๘ แห่ง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๖๔ แห่ง ผลจากการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖ ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวนทั้งหมด ๑๐ เรื่อง

หน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คือ โรงพยาบาลพังงา เรื่องร้องเรียนจากโรงพยาบาลพังงา ร้อยละ ๖๐.๐๐ ประเภทของเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนประเภททั่วไป เรื่องร้องเรียนประเภทพฤติกรรมบริการ และเรื่องร้องเรียนประเภทขอความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นการขอความช่วยเหลือจากประชาชนที่มีความทุกข์ความเดือดร้อน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการด้านสุขภาพส่วนหนึ่งด้วย ช่องทางที่ผู้ร้องเรียนใช้บริการมี ๓ ช่องทาง เช่น ศูนย์ร้องเรียนหน่วยงานตนเอง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข รูปแบบที่ใช้ในการร้องเรียนมีรูปแบบเดียว คือ เป็นหนังสือร้องเรียน บุคลากรที่ถูกร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินนอกเวลาราชการ/การบริการอื่น ๆ ตามสิทธิ์ การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน) การให้บริการโดยรวม และการร้องทุกข์เสียหาย ส่วนตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีการร้องเรียนรองลงมา เช่น แพทย์ พยาบาล ส่วนประเด็นการร้องเรียนส่วนใหญ่เรื่องร้องเรียนประเด็นการบริหารจัดการ คุณภาพในการให้บริการในด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการรักษาผิดพลาด ด้านสวัสดิการของรัฐ

ส่วนประเด็นการร้องเรียน ส่วนมากเรื่องร้องเรียนด้านการบริหารงานทั่วไป เช่น เรื่องการจ่ายเงินเดือนของลูกจ้างลำช้า ด้านการบริหารงานบุคคล เช่น ร้องเรียนเรื่องการแต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน, จัดสรรบุคลากร ร้องเรียนเรื่องคุณภาพการให้บริการ เช่น พฤติกรรมบริการ

วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานมาให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาดำเนินการต่อ สุดท้ายพบว่า เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ เมื่อหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียน พร้อมส่งรายงานผลการดำเนินงานให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบภายใน ๑๕ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานตนเอง



## ปัญหาอุปสรรค

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ปัญหาที่พบ คือ เมื่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยบริการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องเรียน หน่วยงนบริการที่ได้รับมอบหมายนั้นได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วตอบกลับมาล่าช้า โดยใช้เวลามากกว่า ๑๕ วัน บางเรื่องใช้เวลาเกิน ๓๐ วัน ทำให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา แจ้งกลับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ร้องเรียนล่าช้าด้วย

## ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. หน่วยงานในสังกัดทุกแห่ง จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อการตรวจสอบและติดตามได้
๒. หน่วยงานทุกแห่ง ควรดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามกรอบแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และกรอบแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน
๓. หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์ผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
๔. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทุกหน่วยงาน ควรทบทวนแนวทางปฏิบัติ/คู่มือ ทุก ๆ ปี เพื่อให้เหมาะสมกับบริบท และดำเนินการถูกต้องตามระเบียบ
๕. พัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่รับรับผิดชอบได้
๖. หน่วยงาน หรือหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร เกี่ยวกับการสื่อสารกับประชาชนที่มารับบริการด้วย ความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาทกรรมทั้งอธิบายวิธีการหรือแนวทางการบริการหรือรักษาพยาบาล ที่ถูกต้อง และเหมาะสม ตามหลักการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยที่มารับการรักษา ตลอดจนจรรยาบรรณของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการรักษาพยาบาลกรณีที่มีปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อน ขอให้ผู้บริหารโรงพยาบาล หรือผู้ได้รับมอบหมายจัดทีมช่วยเหลือในการชี้แจงทำความเข้าใจโดยทันที เพื่อป้องกันการร้องเรียนในช่องทางอื่น ๆ



(นายกันต์กมล ช่วยคง)

นิติกร

ผู้จัดทำรายงาน



(นางสาวญาณิธรณ์ นิลบล)

นิติกรชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

ผู้เสนอรายงาน



(นายชวณนธ์ อัมอาบ)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา



## บรรณานุกรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา. คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖, ๒๕๖๖.

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา. คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการ  
ทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖, ๒๕๖๖.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข. MOPH ITA ๒๐๒๓ Open Data to Transparency.  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖, ๒๕๖๕.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข. MOPH ITA ๒๐๒๒ More Open Data to Transparency.  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕, ๒๕๖๔.

รายงานผลการดำเนินงาน  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ไตรมาส ๔

(วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึง วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

จากข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาส ๔ (ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึง วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา มีรายละเอียด ดังนี้

จากหลักฐานรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน เมษายน ๒๕๖๖ ถึง วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม ๒๕๖๖

“ไม่มีเรื่องร้องเรียน เรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ ”

*กัมพันธ์*

(นายกัมพันธ์กมล ช่วยคง)

นิติกร

ผู้บันทึกรายงาน

*ปิระพร*

(นางสาวปิระพรนิลบล)

นิติกรชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

ผู้รายงาน

*อิม*

(นายชวณนธ์ อิมอาบ)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

วัน/เดือน/ปี: สิงหาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ: ขอนำเอกสารขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการ  
ของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง เดือน สิงหาคม ๒๕๖๖)

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ดังนี้-

๑. บันทึกรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริต  
ประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์
๒. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๓. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖
๔. รายงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

Link ภายนอก: .....

หมายเหตุ: .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูลผู้อนุมัติรับรอง

( นายกันต์กมล ช่วยคง )  
ตำแหน่ง ..... นิตกร .....  
วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางสาวณัฐริภรณ์ นิลบล)  
ตำแหน่ง ..... นิตกรชำนาญการ .....  
วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวหทัยพร วรรณสีโรตม์)  
ตำแหน่ง ..... นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ .....  
วันที่ ๓๑ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖