



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา กลุ่มกฎหมาย โทร ๐ ๗๖๔๘ ๑๗๒๖ ต่อ ๒๖๑

ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/ ๙๐

วันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ไตรมาส ๒ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

๑. ต้นเรื่อง

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา และเพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง กลุ่มกฎหมายจึงได้ดำเนินการสรุปเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน ไตรมาส ๒ (ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗) พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข การรายงานสรุปผลการดำเนินงาน เพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ และเพื่อนำรายงานผลการดำเนินงานขึ้นรายงานในระบบ MITAS ให้เสร็จสิ้นในวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๗ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

๓. ข้อพิจารณา

เห็นควรนำผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไตรมาส ๒ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ และรับรู้หน่วยงานมีความโปร่งใสในการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และอนุญาตให้นำรายงานดังกล่าว ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ต่อไป

นางนงนุช จตุรบัณชิต

(นางนงนุช จตุรบัณชิต)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านส่งเสริมพัฒนา)
ปฏิบัติราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

กนกมล
(นายกนกมล ช่วยคง)

นิติกร

นางสาวบุญญา บุคบก
นิติกร

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗)

เรื่องร้องเรียนทั่วไป

ลำดับ	ประเภท การ ร้องเรียน	พฤติกรรม	วิธีการดำเนินการแก้ไขปัญหา	วัน เดือน ปี รับเรื่องร้องเรียน	วัน เดือน ปี แจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบ
๑.	พฤติกรรม บริการ	ผู้ร้องเรียน ได้เดินทางมาร้องเรียน ณ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพังงา เกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ ของพยาบาลโรงพยาบาล กรณี เมื่อวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลาประมาณ ๑๔.๔๕ น. ผู้ร้องได้เดินทางไปยังโรงพยาบาลตามแพทย์นัด เพื่อตรวจระบบทางเดินปัสสาวะ หลังจาก พบแพทย์เรียบร้อย จึงรับ OPD การ์ดจากแพทย์ ไปส่งให้พยาบาลหน้าห้องตรวจ ซึ่งจะต้อง ใส่ในตะกร้าวาง OPD การ์ด ที่มีอยู่ ๒ ตะกร้า ผู้ร้องสอบถามกับพยาบาลว่า จะให้ใส่ OPD การ์ด ในตะกร้าใด พยาบาลพูดว่า “คุณน่าจะรู้ว่า ใส่ช่องไหนดี” ผู้ร้องเห็นว่าควรแนะนำให้ชัดเจน เนื่องจากตะกร้าเอกสารไม่มีการแจ้งเรื่องเอกสาร ที่จะใส่ พยาบาลพูดว่า “คุณไม่พอใจใช่ไหม จะทำ อะไรเชียว” ผู้ร้องแจ้งว่า “ผมขอร้องเรียน สาธารณสุขจังหวัดนะ” และพยาบาลตอบกลับว่า “เชียวตามสบาย จะทำอะไรก็เชียว” ผู้ร้อง จึงมีความประสงค์ขอให้ตรวจสอบเรื่องพฤติกรรม การให้บริการของพยาบาลดังกล่าว	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้แจ้งให้โรงพยาบาล ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏ ดังนี้ เมื่อวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ผู้ถูกร้องได้ปฏิบัติงานประจำคลินิกตรวจ โรคทั่วไป กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๓๐ น. โดยมีหน้าที่ให้บริการซักประวัติเบื้องต้นก่อนเข้าพบแพทย์ รวมทั้งให้บริการจำหน่ายและให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวของ ผู้รับบริการ การนัดพบแพทย์ครั้งต่อไปภายหลังได้เข้ารับการตรวจ เวลาประมาณ ๑๓.๓๕ น. หลังจากผู้ร้องได้เข้ารับการตรวจจากแพทย์ คลินิกตรวจโรคทั่วไปแล้ว จึงได้นำเวชระเบียนมาส่งให้กับผู้ถูกร้อง และได้พูดคุยสื่อสารกัน เกี่ยวกับการจัดวางเวชระเบียนภายหลัง การตรวจใส่ในตะกร้า ซึ่งแต่ละตะกร้าจะติดแผ่นป้ายอธิบายการใส่ เวชระเบียนตามคำสั่งของแพทย์ไว้เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการ แต่เนื่องจากมีผู้รอรับบริการอยู่อีกจำนวนมาก และ การสื่อสารที่เร่งรีบ จึงอาจทำให้การสื่อสารระหว่างผู้ถูกร้องกับผู้ร้อง เกิดความไม่เข้าใจหรือเข้าใจคลาดเคลื่อนจนเกิดความไม่พอใจได้ ทั้งนี้ โรงพยาบาลได้ดำเนินการทบทวนเหตุการณ์และตั้งเดือน เรื่องพฤติกรรมบริการด้านการสื่อสาร พร้อมกำชับเจ้าหน้าที่ ให้ปฏิบัติงานด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในบทบาทของพยาบาล วิชาชีพ เพื่อช่วยเหลือประชาชนและยึดหลักจริยธรรมในการให้บริการ และจะดำเนินการติดตามกำกับดูแลอย่างเคร่งครัดต่อไป	หนังสือร้องเรียน ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖	หนังสือสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด พังงา ลับ ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/๑ ลงวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗

๒.	ทั่วไป	<p>ผู้ร้องเรียน ได้ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (๑๑๑๑) ว่า เมื่อวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลาประมาณ ๑๔.๑๕ น. ผู้ร้อง (ไม่ประสงค์ออกนาม) ได้ขับขี รถยนต์ ผ่านเส้นทางหน้าโรงพยาบาล พบเห็นรถตู้ของโรงพยาบาล มีผู้ขับขี เป็นบุคคล เพศชาย อายุประมาณ ๒๕-๓๐ ปี ผิวสีเหลือง ผมตั้ง ใส่เสื้อโปโลสีดำ เทา กำลังขับรถเลี้ยวซ้ายออกจากโรงพยาบาลด้วยความเร็ว รถคันดังกล่าวไม่ได้เปิดไฟไซเรนและไม่หยุดรอให้รถที่วิ่งมาจากเส้นทางตรงผ่านไปก่อน และขณะนั้นรถของผู้ร้องได้จอดขวางอยู่ด้านหน้าโรงพยาบาล ทำให้ผู้ขับขี รถตู้คันดังกล่าวไม่สามารถออกจากโรงพยาบาลได้ พนักงานคนขับรถคันดังกล่าวจึงได้กระจกกลงทั้งสองข้างและมีท่าทีไว้วายก้าวร้าวและขีมือมาทางรถของผู้ร้อง ทำให้ผู้ร้องไม่พึงพอใจและเกรงว่าจะเกิดอุบัติเหตุ จึงประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและปรับปรุงพฤติกรรมไม่เหมาะสมของพนักงานขับรถดังกล่าว</p>	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ดำเนินการแจ้งให้โรงพยาบาลตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏ ดังนี้ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นไปตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้างจริง และได้เรียกให้พนักงานขับรถยนต์ที่เป็นผู้ขับขี รถยนต์ในวันและเวลาดังกล่าว มาตักเตือนด้วยวาจา พร้อมกำชับให้ประพฤติปฏิบัติตนให้สุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งพนักงานขับรถยนต์นั้นยอมรับความผิด และให้คำมั่นว่าจักปรับปรุงพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมที่เกิดขึ้นนี้แต่โดยดี</p>	<p>หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๒๑๒๑๑ ลงวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖</p>	<p>หนังสือสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด พังงา ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/๗๑๒๗ ลงวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๖</p>
๓.	ขอความช่วยเหลือ	<p>ผู้ร้องเรียน ได้ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ว่า ได้รับความเดือดร้อนจากการค้างจ่ายค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ตามข้อบังคับกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการจ่ายค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้หน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ ๑๑) มาตั้งแต่เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ทำให้ผู้ร้องได้รับ</p>	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ดำเนินการแจ้งโรงพยาบาลให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปรากฏ ดังนี้ ๑.กรณีการค้างจ่ายค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้หน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ ๑๑) ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ได้นำส่งหนังสือขอเบิกค่าตอบแทนของเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ ไปยังโรงพยาบาล เมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๖ และงานการเงิน</p>	<p>หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๒๒๑๙๑ ลงวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๖</p>	<p>หนังสือสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด พังงา ลับ ที่ พง ๐๐๓๓.๐๐๖/๑๖ ลงวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๗</p>

		<p>ความเดือดร้อน เนื่องจากเงินเดือนประจำไม่เพียงพอ นอกจากนี้ยังมีความล่าช้าในเรื่องของเงินค่าตอบแทนนอกเวลาราชการ และเงินเดือนของลูกจ้าง ทำให้เจ้าหน้าที่หลายคนได้รับความเดือดร้อน ต้องกู้ยืมเงินนอกระบบมาใช้จ่าย ผู้ร้องจึงประสงค์ให้โรงพยาบาลออกแนวทางการจ่ายเงินค่าตอบแทน (ฉบับที่ ๑๑) ค่าตอบแทนนอกเวลาราชการ และเงินเดือนลูกจ้างให้ชัดเจน และปฏิบัติตามแนวทางต่อไป</p>	<p>โรงพยาบาลได้ตรวจสอบเอกสารหลักฐานการเบิกจ่ายค่าตอบแทนพบว่าเอกสารไม่ถูกต้อง จึงได้ส่งเอกสารคืนเพื่อแก้ไข ทำให้เกิดความล่าช้าในการรับส่งเอกสารไปมาระหว่างสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กับโรงพยาบาล และเมื่อวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๖ โรงพยาบาลได้ดำเนินการเบิกจ่ายค่าตอบแทนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ โรงพยาบาลได้กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาในการเบิกจ่ายค่าตอบแทน (ฉบับที่ ๑๑) ดังนี้</p> <p>(๑) กรณีเบิกจ่ายจากเงินงบประมาณ ให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ วางฎีกาเบิกจ่ายค่าตอบแทนโดยตรงต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด</p> <p>(๒) กรณีเบิกจ่ายจากเงินบำรุงโรงพยาบาล ให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ขออนุมัติจ่ายขาดเงินบำรุงต่อโรงพยาบาล เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดำเนินการอนุมัติเบิกจ่ายค่าตอบแทนได้เอง ลดขั้นตอนความล่าช้าในการตรวจสอบและแก้ไขเอกสาร รวมถึงการรับส่งเอกสารหลักฐานการเบิกจ่ายระหว่างหน่วยงาน</p> <p>๒. กรณีความล่าช้าในการจ่ายค่าตอบแทนนอกเวลาราชการ</p> <p>(๑) โรงพยาบาล ได้กำหนดแนวทางการเบิกค่าตอบแทนนอกเวลาราชการโดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานส่งเอกสารหลักฐานการเบิกค่าตอบแทนนอกเวลาราชการให้งานการเงิน ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป ในกรณีที่วันที่ ๕ เป็นวันหยุด ให้ส่งในวันทำการถัดไป และงานการเงินจะเร่งดำเนินการเบิกจ่ายให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป</p> <p>(๒) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีนโยบายกำหนดให้เบิกจ่ายค่าตอบแทนต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ในสังกัดไม่เกิน ๑ เดือนถัดไป ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ถึงปัจจุบัน งานการเงิน กลุ่มงานบริหารทั่วไป ไม่เคยดำเนินการเบิกค่าตอบแทนนอกเวลาราชการล่าช้าเกินเดือนถัดไป เป็นไปตามนโยบายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด แต่อาจจะมีกรณีการเบิกจ่ายเกินวันที่ ๑๕</p>		
--	--	---	---	--	--

		<p>ของเดือนถัดไป ซึ่งเป็นการกำหนดภายในของโรงพยาบาล โดยปัจจัยขึ้นอยู่กับความรวดเร็ว และความถูกต้องครบถ้วนของการส่งเอกสารหลักฐานการเบิกจ่ายให้กับงานการเงินของแต่ละหน่วยงาน</p> <p>๓. กรณีความล่าช้าในการจ่ายเงินเดือนของลูกจ้าง</p> <p>(๑) โรงพยาบาล มีลูกจ้าง ๒ ประเภท คือ ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน และลูกจ้างเหมาบริหาร สำหรับลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน งานการเงินจะทำการจ่ายค่าจ้างในวันทำการสุดท้ายของทุกเดือน ซึ่งที่ผ่านมาไม่มีการเบิกจ่ายล่าช้าแต่อย่างใด</p> <p>(๒) สำหรับลูกจ้างเหมาบริการ ได้มีการกำหนดจ่ายค่าจ้างตามสัญญาจ้าง โดยจะจ่ายให้ภายใน ๕ วันทำการของเดือนถัดไป เมื่อผู้รับจ้างได้ทำงานบริการในหน้าที่สำเร็จในเดือนนั้นๆ (ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานในวันสิ้นเดือนของทุกเดือน) ซึ่งที่ผ่านมาการเบิกจ่ายค่าจ้างของลูกจ้างเหมาบริการของโรงพยาบาล เป็นไปตามสัญญาจ้างทุกประการ เว้นแต่ ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ มีการเบิกจ่ายค่าจ้างล่าช้า เนื่องจากเป็นการเริ่มต้นปีงบประมาณใหม่ งานพัสดุจะต้องดำเนินการทำสัญญาจ้างใหม่ (ต่อสัญญา) จำนวน ๒๓ ราย ซึ่งจะต้องประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้างจากกลุ่มงาน และประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อมีมติปรับเพิ่มค่าจ้างแต่ละราย รวมถึงต้องรวบรวมเอกสารหลักฐานในการทำสัญญาจ้างจำนวนมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้า</p> <p>(๓) โรงพยาบาลได้กำหนดแนวทางแก้ไข โดยให้มีการเตรียมกระบวนการจัดจ้าง (ต่อสัญญาจ้าง) ล่วงหน้าก่อนสิ้นปีงบประมาณอย่างน้อย ๑ เดือน</p>		
--	--	---	--	--

<p>๔.</p>	<p>พฤติกรรม บริการ</p>	<p>ผู้ร้องเรียน ได้ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพังงา ว่า เมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ผู้ร้องได้พาญาติซึ่งได้รับอุบัติเหตุที่มีมือ ไปรักษาที่ โรงพยาบาล เวลาประมาณ ๐๗.๓๐ น. พยาบาล ได้เข้ามาซักประวัติ วัดความดัน และแจ้งให้ รอพบแพทย์ ระหว่างนั้นญาติของผู้ร้องมีอาการ ปวดมากจึงได้แจ้งพยาบาล และพยาบาลแจ้งว่า ให้รอแพทย์เวรมาตรวจก่อน จนกระทั่ง เวลา ๑๑.๐๐ น. ก็ยังไม่มีแพทย์เข้ามาตรวจอาการ ผู้ร้องจึงประสงคิให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง</p>	<p>อยู่ระหว่างดำเนินการ</p>	<p>หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๓๖๕ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖</p>	
<p>๕.</p>	<p>พฤติกรรม บริการ</p>	<p>ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพังงา ว่า เมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ผู้ร้องได้พาญาติซึ่งได้รับอุบัติเหตุที่เท้า กระดูกหัก ไปรักษาที่โรงพยาบาล เวลาประมาณ ๑๓.๐๐ น. พยาบาลได้เข้ามาซักประวัติ วัดความดัน และ แจ้งให้รอพบแพทย์ ผู้ร้องและญาติได้รอพบ แพทย์จนถึงตอนเย็น ซึ่งขณะนั้นมีผู้ป่วยฉุกเฉิน จำนวนมาก ผู้ร้องจึงเดินไปดูที่ตึกผู้ป่วยใน แต่ก็ไม่พบแพทย์ปฏิบัติงาน ผู้ร้องจึงประสงคิให้ ตรวจสอบข้อเท็จจริง</p>	<p>อยู่ระหว่างดำเนินการ</p>	<p>หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๓๖๖ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗</p>	
<p>๖.</p>	<p>พฤติกรรม บริการ</p>	<p>ผู้ร้อง ร้องเรียนว่า เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๐๑.๔๕ น. ผู้ร้องได้พาหลาน ไปเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล ด้วยอาการ ปวดท้อง คลื่นไส้ แต่เมื่อไปถึงโรงพยาบาลผู้ร้อง ได้พบแค่พยาบาล และพยาบาลได้สอบถาม อาการหลานของผู้ร้อง หลังจากนั้นได้สั่งยา และให้ผู้ร้องพาหลานกลับบ้าน โดยไม่ได้พบแพทย์ แต่อย่างใด</p>	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้แจ้งให้โรงพยาบาล ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏดังนี้ ผู้ป่วยอาการปวดท้อง ไม่มีไข้ พยาบาลได้รายงาน อาการผู้ป่วยต่อแพทย์เวรประจำวันทางโทรศัพท์และแพทย์เวร เห็นว่าเป็นกรณีที่สามารถให้การรักษาทางโทรศัพท์ได้ จึงได้สั่ง แผนการรักษาทางโทรศัพท์ จ่ายยา และให้กลับบ้านได้</p>	<p>บันทึกเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๗</p>	<p>บันทึกข้อความ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด พังงา พง ๐๐๓๓.๐๐๖/๒๗ ลงวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๗</p>

๗.	พฤติกรรมบริการ	<p>ผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา ความว่า เมื่อวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗ เวลา ๐๗.๐๐ น. ผู้ร้องได้โทรศัพท์ไปยังศูนย์นเรนทรโรงพยาบาล หมายเลขโทรศัพท์ ๑๖๖๙ เพื่อประสานขอรับความช่วยเหลือให้มารับบิดา ซึ่งเป็นผู้ป่วยและอาศัยอยู่ที่บ้านโดยผู้ร้องได้แจ้งรายละเอียดให้ทางศูนย์ฯ ทราบว่าผู้ป่วยมีอาการเหนื่อยหอบและหายใจติดขัด ซึ่งทางญาติกำลังปฐมพยาบาลโดยให้ออกซิเจนด้วยเครื่องผลิตออกซิเจนอยู่ที่บ้าน หลังจากจบการสนทนาได้มีหมายเลขโทรศัพท์ของโรงพยาบาลโทรมาหา และแจ้งให้ญาติพาผู้ป่วยมาโรงพยาบาลเอง ขณะที่ญาติพยายามอธิบายว่า ผู้ป่วยมีอาการเหนื่อยมาก หายใจติดขัด และต้องให้ออกซิเจนอยู่ตลอดเวลา แต่ทางศูนย์ฯ ก็ยังยืนยันให้ญาติพาผู้ป่วยมาโรงพยาบาลเอง โดยให้เหตุผลว่า บ้านผู้ป่วยอยู่ใกล้โรงพยาบาลและเวลานี้ยังเป็นช่วงเช้า การจราจรยังไม่ติดขัด ซึ่งญาติสามารถพาผู้ป่วยมาโรงพยาบาลเองได้ หลังจากได้รับการปฏิเสธให้ความช่วยเหลือญาติได้นำผู้ป่วยส่งยังโรงพยาบาลเวลาประมาณ ๐๗.๓๖ น. เมื่อผู้ป่วยเดินทางมาถึงห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินของโรงพยาบาลผู้ป่วยมีอาการทรุดลงและได้ช็อกหมดสติ หัวใจหยุดเต้น คณะแพทย์และพยาบาลได้ช่วยกัน CPR แต่ไม่เป็นผล แพทย์จึงมาคุยกับญาติเพื่อขอฉีดยากระตุ้นการทำงานของหัวใจ และทำการ CPR ให้อีกครั้ง ส่งผลให้ผู้ป่วยมีสัญญาณชีพกลับมา แต่จำเป็นต้องเข้าพัก</p>	อยู่ระหว่างดำเนินการ	หนังสือจังหวัดพังงา ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๑๒๑๔ ลงวันที่ ๒๖ มกราคม ๒๕๖๗	
----	----------------	--	----------------------	--	--

		รักษาตัวในห้องผู้ป่วย ICU และต่อมาผู้ป่วยได้เสียชีวิตลง เมื่อวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๗ ผู้ร้องเห็นว่า จากการปฏิเสธการรับผู้ป่วยฉุกเฉินของศูนย์เรนทรโรงพยาบาล เป็นการปฏิบัติงานด้วยความประมาท ทำให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตของผู้ป่วย ส่งผลให้ผู้ป่วยมีอาการถึงขั้นวิกฤตและเสียชีวิต จึงประสงค์ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง			
๘.	พฤติกรรมบริการ	ผู้ร้อง ได้โทรศัพท์มายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา เพื่อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ กรณี เมื่อวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๗ เวลาประมาณ ๑๕.๓๐ น. หลานของผู้ร้องไปเข้ารับการรักษาเนื่องจากประสบอุบัติเหตุ (หัวแตก) เมื่อไปถึงเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้กรอกข้อมูล หลานของผู้ร้องจึงแจ้งว่าตนมีประกันการรักษา หลังจากนั้นหลานของผู้ร้องได้นั่งรอ แต่นั่งรอประมาณ ๑ ชั่วโมงก็ยังไม่ได้รับการรักษา ต่อมา มีชาวต่างชาติเข้าไปรับการรักษา และเจ้าหน้าที่ได้ทำการรักษาให้กับชาวต่างชาติก่อน หลานของผู้ร้องทนรอไม่ไหว จึงเดินทางไปเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่น ผู้ร้องจึงประสงค์ให้ตรวจสอบพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ ว่าเหตุใดเจ้าหน้าที่จึงไม่ทำการรักษาหลานของผู้ร้อง ทั้งที่เป็นกรณีเร่งด่วน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	บันทึกเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๗	

๙.	ทั่วไป	<p>ผู้ร้อง ได้ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพังงา ขอให้ตรวจสอบการดำเนินการ เบิกจ่ายค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน (Pay for Performance : P&P) ของโรงพยาบาล เนื่องจากการจ่ายเงินค่าตอบแทน P&P ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และ ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ จนถึงปัจจุบัน พบว่า ยอดเงินค่าตอบแทน P&P ของผู้ร้องได้รับ แต่ละเดือนไม่เท่ากันและไม่ตรงตามแบบคำขออนุมัติ ดำเนินการจ่ายค่าตอบแทน ตามผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และ ๒๕๖๖ ที่คำนวณเงินค่าตอบแทน P&P ที่พึงจะได้รับ จากการจัดสรรค่าตอบแทนตาม ผลการปฏิบัติงาน Performance อัตราร้อยละ ๘๐ ควรได้รับเฉลี่ยคนละ ๕,๓๐๘.๐๐ บาท (ห้าพัน สามร้อยแปดบาทถ้วน) และ ๖,๓๒๔.๘๐ บาท (หกพันสามร้อยยี่สิบสี่บาทแปดสิบสตางค์) ต่อเดือน ผู้ร้องจึงประสงค์ขอให้ตรวจสอบว่า มีการเบิกจ่ายค่าตอบแทนดังกล่าวเป็นไปตาม ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องรายละเอียด การดำเนินการการจ่ายเงินค่าตอบแทนตาม ผลการปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไขการจ่ายค่าตอบแทน แบบทำข้อยกเว้น กระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยการจ่ายเงิน ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้กับหน่วย บริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๔ (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๕๙ หรือไม่</p>	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	หนังสือจังหวัดพังงา ด่วนที่สุด ที่ พง ๐๐๑๗.๑/๑๔๖๐๔ ลงวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๖	
----	--------	---	------------------------	--	--

๑๐.	ทั่วไป	ผู้ร้อง มีหนังสือร้องเรียนถึงปลัดกระทรวงสาธารณสุขกรณีมีหนังสือร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย เกี่ยวกับการจ่ายเงินค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน หรือค่าตอบแทน P&P	อยู่ระหว่างดำเนินการ	หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ลับ ที่ สธ ๐๒๑๘.๐๒/๕๖๙ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖	
๑๑.	ทั่วไป	ผู้ร้อง มีหนังสือร้องเรียนถึงปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรณีขอโต้แย้ง คัดค้าน อุทธรณ์ผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ คำสั่งเลื่อนเงินเดือนและผลการเลื่อนเงินเดือน รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ลับ ที่ สธ ๐๒๑๘.๐๙/๒๙๓๔ ลงวันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๖	
๑๒.	ทั่วไป	ผู้ร้อง มีหนังสือร้องเรียนถึงปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรณีผลการเลื่อนเงินเดือนรอบการประเมินที่ ๒ (วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ. กำหนด โดยมีลักษณะที่ไม่เป็นธรรม	อยู่ในระหว่างดำเนินการ	หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ลับ ที่ สธ ๐๒๑๘.๐๖/๔๘๗ ลงวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	

นาง นงนุช

(นางนงนุช จตุรบัณทิต)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านส่งเสริมพัฒนา)

ปฏิบัติราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา

ชุกน.

(นางสาวชุกนุษา บุศบง)

นิติกร

ผู้รายงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ ๒๕๖๗
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

วัน/เดือน/ปี: มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ: ขอนำเอกสารขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการ
ของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาปีงบประมาณ ๒๕๖๗
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง เดือน มีนาคม ๒๕๖๗)

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ดังนี้-

๑. บันทึกรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริต
ประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์
๒. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
๓. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ ๒๕๖๗
๔. รายงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

Link ภายนอก:

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูลผู้อนุมัติรับรอง

กัณฑ์กมล ช่วยคง

(นายกัณฑ์กมล ช่วยคง)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๑๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ญาธิภรณ์ นิลบล

(นางสาวญาธิภรณ์ นิลบล)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

วันที่ ๑๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

เซนโชติ ไธยอตระ

(นายเซนโชติ ไธยอตระ)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗