



รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการรับฟังเสียงสะท้อนหรือเรื่องร้องเรียนจากผู้เข้ารับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ หน่วยงานได้จัดให้มีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนไม่ว่าจะเป็น กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานหรือกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานได้อย่างมีระบบ และมีประสิทธิผลในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ในสังกัด มีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา จึงได้จัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) เพื่อรายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ แล้วนำเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคและแนวทางแก้ไข ให้ผู้บริหารทราบ

ในโอกาสนี้ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ขอขอบคุณบุคลากรในสังกัดทุกท่าน ที่ให้ความสำคัญและความร่วมมือในการดำเนินงานเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในครั้งนี้เป็นอย่างดี

กลุ่มกฎหมาย  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
๑. วัตถุประสงค์การเรื่องร้องเรียน	๑
๒. คำอธิบายเรื่องการร้องทุกข์	๑
ส่วนที่ ๒ รายงานสรุปผล	
๓. สถานการณ์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
๔. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามช่องทางการรับเรื่อง	๒
๕. ปัญหาอุปสรรค	๒
๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา	๒
ส่วนที่ ๓	
ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รอบ ๑๒ เดือน	๓

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

### ๑. วัตถุประสงค์

รายงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างมีระบบ และมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียน/เรื่องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ ในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ตามมาตรา ๓๔ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

### ๒. คำอธิบาย

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

### ๓. สถานการณ์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จำนวนข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ปี ๒๕๖๗
พฤติกรรมบริการ (การรักษา/ส่วนตัว)	๑๐
การทุจริต	๑
บริหารทั่วไป (บุคคล/การจ่ายค่าตอบแทน)	๑๒
อื่นๆ	-
รวม	๒๓

#### ๔. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามช่องทางการรับเรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
๑. ทางหนังสือ	๒๒	
๒. ทางโทรศัพท์	๓	
๓. ทางเว็บไซต์	-	
๔. ทางสื่อออนไลน์	-	

#### ๕. ปัญหา/อุปสรรค

๑. เรื่องร้องเรียนบางกรณี ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ร้องเรียนในเรื่องเดิมซ้ำๆ กันหลายช่องทางในเวลาเดียวกัน เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา, สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน

๒. เรื่องร้องเรียนบางกรณี มักเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ซึ่งมักจะเป็นการร้องเรียนในประเด็นเดิม โดยเฉพาะเรื่องการจ่ายค่าตอบแทน, การประเมินผลการปฏิบัติราชการ, การเลื่อนขั้นเงินเดือน

๓. เรื่องร้องเรียนบางกรณี มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ซึ่งไม่มีการระบุตัวตนของผู้ร้องเรียน ส่งผลให้ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มขึ้น

#### ๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนขึ้นแล้ว หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องควรรับดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อเยียวยาและลดความรุนแรงของการร้องเรียน และเร่งรัดทบทวน ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทันกำหนดเวลา เพื่อให้ยุติเรื่องโดยเร็ว และป้องกันการร้องเรียนสู่ช่องทางอื่น

๒. กรณีเรื่องร้องเรียนใดเกิดขึ้นบ่อยครั้ง หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องควรดำเนินการหาสาเหตุของปัญหาว่าเหตุใดจึงมีการร้องเรียนในประเด็นเดิม เพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขปัญหา ซึ่งเมื่อได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ควรวางหลักเกณฑ์ หรือแนวทางขึ้นมา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำอีกในอนาคต

๓. เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ ซึ่งมีเอกสารหลักฐานชัดเจน สามารถดำเนินการได้ให้รับไว้พิจารณา โดยส่งให้หน่วยงานในสังกัดที่มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

๔. หน่วยงานควรจัดให้มีการอบรมบุคลากร ในเรื่องระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเรื่องวินัย คุณธรรม และจริยธรรม และให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร เกี่ยวกับการสื่อสารกับประชาชนที่มาใช้บริการด้วยความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา รวมทั้งอธิบายวิธีการหรือแนวทางการบริการหรือรักษาพยาบาล ที่ถูกต้องและเหมาะสม ตามหลักการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยที่มาับการรักษา ตลอดจนญาติของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการรักษาพยาบาล กรณีที่มีปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อน ขอให้ผู้บริหารโรงพยาบาล หรือผู้ได้รับมอบหมายจัดทีมช่วยเหลือในการชี้แจงทำความเข้าใจโดยทันที เพื่อป้องกันการร้องเรียนในช่องทางอื่น ๆ

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

ลำดับที่	เรื่องเรียน/ร้องทุกข์	ประเภทเรื่องร้องเรียน					การดำเนินการ			ช่องทางกร ร้องเรียน
		การ รักษาพยาบาล	ความประพฤติ (ส่วนตัว)	ทุจริต	บริหารทั่วไป	อื่นๆ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ดำเนินการ ยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
๑	เรื่องเรียนกรณีพฤติกรรมการบริการของพยาบาล		๓				๑			
๒	เรื่องเรียนกรณีพฤติกรรมการจัดรถ ของพนักงาน ขับรถยนต์โรงพยาบาล		๓				๑			
๓	เรื่องเรียนกรณีเบิกจ่ายค่าตอบแทน ตาม ฉ.๓๓ ล่าช้า				๑		๓			
๔	เรื่องเรียนกรณีได้รับอุบัติเหตุที่มีมือ ไปรักษา ที่โรงพยาบาล แต่ไม่ได้พบแพทย์	๓					๓			
๕	เรื่องเรียนกรณีได้รับอุบัติเหตุที่เท้าไปรักษา ที่โรงพยาบาล พบแค่พยาบาล แต่ไม่ได้พบแพทย์	๓					๓			
๖	เรื่องเรียนกรณีเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล ด้วยอาการปวดท้อง พบแค่พยาบาล แต่ไม่ได้พบแพทย์	๓					๓			
๗	เรื่องเรียนกรณีประสานขอรถพยาบาล ๑๖๖๙ แต่ได้รับการปฏิเสธ	๓					๓			
๘	เรื่องเรียนกรณีพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน เลือกปฏิบัติ	๓					๓			
๙	เรื่องเรียนกรณีเบิกจ่ายค่าตอบแทน P&P ตั้งแต่ ปีงบประมาณ ๖๕-๖๖				๑		๓			

ลำดับที่	เรื่องเรียน/เรื่องทุกข์	ประเภทเรื่องร้องเรียน					การดำเนินการ			หมายเหตุ
		การ รักษาพยาบาล	ความประพฤติ (ส่วนตัว)	ทุจริต	บริหารทั่วไป	อื่นๆ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ดำเนินการ ยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
๓๐	ร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย เกี่ยวกับการจ่ายเงินค่าตอบแทน PaP				๑		๑			
๓๑	ร้องเรียนกรณีขออุทธรณ์คำสั่งเลื่อนเงินเดือนและผลการเลื่อนเงินเดือน รอบที่ ๑ (๑ ต.ค. ๖๕ - ๓๑ มี.ค. ๖๖)				๑		๑			
๓๒	ร้องเรียนกรณีผลการเลื่อนเงินเดือนรอบที่ ๒ (๑ เม.ย. ๖๖ - ๓๐ ก.ย. ๖๖) ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ. กำหนด				๑		๑			
๓๓	ร้องเรียนกรณีหัวหน้าพยาบาล เรียกให้พยาบาลคืนเงินค่าโอที คนละ ๕๐๐ บาท โดยโอนเงินเข้าบัญชีส่วนตัว				๑		๑			
๓๔	ร้องเรียนกรณีขออุทธรณ์ผลการประเมินบุคคล เพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ				๑		๑			
๓๕	ร้องเรียนกรณีผลการเลื่อนเงินเดือนรอบที่ ๒ (๑ ต.ค. ๖๖ - ๓๑ มี.ค. ๖๗) ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ. กำหนด				๑		๑			

ก.พ.ค.

10

ลำดับที่	เรื่องเรียน/ร้องทุกข์	ประเภทเรื่องร้องเรียน					การดำเนินการ			หมายเหตุ
		การ รักษาพยาบาล	ความประพฤติ (ส่วนตัว)	ทุจริต	บริหารทั่วไป	อื่นๆ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ดำเนินการ ยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
๑๖	ร้องเรียนกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการ บรรจุกลับเข้ารับราชการ เนื่องจากทำให้เงินเดือน ลดลงจากอัตราเดิม				๑		๓			
๑๗	ร้องเรียนกรณีเบิกจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน นอกเวลาราชการ ประจำเดือน ก.พ. ๖๗ ไม่ตาม กำหนดและไม่พร้อมกันบุคคลอื่น			๑	๑		๒			
๑๘	ร้องเรียนกรณีมีความคับข้องใจจากการขอผ่อน ชำระจ่ายเงินคืนเงินบำนาญที่ได้รับเกินสิทธิ แต่ไม่ได้รับอนุญาตให้ผ่อนชำระ				๑		๑			
๑๙	ร้องเรียนกรณีพาเด็กหญิงไปฉีดวัคซีนสำหรับเด็ก ภายหลังฉีดวัคซีนเด็กมีอาการผื่นปกติ และ เสียชีวิตลง	๑					๓			
๒๐	ร้องเรียนกรณีเบิกจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน นอกเวลาราชการ ประจำเดือน มี.ย. ๖๗ ไม่ตามกำหนด และไม่พร้อมกันบุคคลอื่น				๑			๓		
๒๑	ร้องเรียนกรณีประธานอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน ไม่เข้าร่วมกิจกรรมตรวจประเมิน หมู่บ้านเข้มแข็งตามแนวทาง "แผ่นดินธรรม แผ่นดินทอง"		๑				๑			
๒๒	ร้องเรียนกรณีพฤติกรรมบริการของแพทย์ และพยาบาล ไม่เต็มใจให้การดูแลรักษา มีกิริยา และวาจาที่ไม่เหมาะสม	๑					๓			
รวม		๗	๓	๑	๑๒		๒๒	๓		

*สุวิมล*  
(นายกันทกมล ช่วยคง)  
นิติกร

*วราภรณ์*  
(นางสาววราภรณ์ นิลบล)  
นิติกรชำนาญการ

*อ.ส.*  
(นายชานนท์ อิ่มอาบ)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพังงา



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

วัน/เดือน/ปี: ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ: ขอนำเอกสารขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ดังนี้

๑. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน

๔. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน

๕. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

๖. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต...

ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘)

๗. หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

Link ภายนอก: \_\_\_\_\_

หมายเหตุ: \_\_\_\_\_

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ปวีศา บุญยชัย

(นางสาวปวีศา บุญยชัย)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

วันที่ ๑๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

ญาธิกรณ นิลบล

(นางสาวญาธิกรณ นิลบล)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

วันที่ ๑๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

รัตติกาล วิเชียร

(ว่าที่ ร.ต.หญิง รัตติกาล วิเชียร)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗