



รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

กลุ่มกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการรับฟังเสียงสะท้อนหรือเรื่องร้องเรียนจากผู้เข้ารับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ หน่วยงานได้จัดให้มีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนไม่ว่าจะเป็น กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานหรือกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการได้อย่างมีระบบ และมีประสิทธิผลในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ ให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่ อย่างตรงไปตรงมาไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา จึงได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘) เพื่อรายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ แล้วนำเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคและแนวทางแก้ไข ให้ผู้บริหารทราบ

ในโอกาสนี้ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ขอขอบคุณบุคลากรในสังกัดทุกท่าน ที่ให้ความสำคัญและความร่วมมือในการดำเนินงานเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในครั้งนี้เป็นอย่างดี

กลุ่มกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

สารบัญ

หัวข้อ

หน้า

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. วัตถุประสงค์

๑

๒. คำอธิบาย

๑

ส่วนที่ ๒ รายงานสรุปผล

๓. สถานการณ์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑

๔. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามช่องทางการรับเรื่อง

๒

๕. ปัญหาอุปสรรค

๒

๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

๒

**รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)**

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. วัตถุประสงค์

รายงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างมีระบบ และมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ ในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ตามมาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. คำอธิบาย

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

ส่วนที่ ๒ รายงานสรุปผล

๓. สถานการณ์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จำนวนข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ปี ๒๕๖๘
พฤติกรรมบริการ (การรักษา ความประพฤติส่วนตัว)	๖
การทุจริต	-
บริหารทั่วไป (บุคคล/การจ่ายค่าตอบแทน)	๘
อื่น ๆ	-
รวม	๑๔

๔. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามช่องทางการรับเรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
๑. ทางหนังสือ	๑๔	
๒. ทางโทรศัพท์	-	
๓. ทางเว็บไซต์	-	
๔. ทางสื่อออนไลน์	-	

๕. ปัญหาอุปสรรค

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนในบางส่วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้
๒. การจัดการข้อร้องเรียนส่วนใหญ่ ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน จึงต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน แต่กระบวนการแก้ไขปัญหาต้องเป็นไปตามกระบวนการ และวิถีปฏิบัติของหน่วยงาน ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่ทันใจผู้รับบริการ
๓. การร้องเรียนบางเรื่อง หน่วยงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาได้เอง ต้องประสานงานผู้เกี่ยวข้อง เช่น การร้องเรียนขอความช่วยเหลือ

๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. หน่วยงานในสังกัดทุกแห่ง จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อการตรวจสอบและติดตามได้
๒. หน่วยงานในสังกัดทุกแห่ง ควรดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามกรอบแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และกรอบแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินมิชอบของหน่วยงาน
๓. หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์ผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
๔. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทุกหน่วยงาน ควรทบทวนแนวทางปฏิบัติ/คู่มือ ทุก ๆ ปี เพื่อให้เหมาะสมกับบริบท และดำเนินการถูกต้องตามระเบียบ
๕. พัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่รับผิดชอบได้
๖. หน่วยงาน หรือหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร เกี่ยวกับการสื่อสารกับประชาชนที่มารับบริการด้วยความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา รวมทั้งอธิบายวิธีการหรือแนวทางการบริการหรือรักษาพยาบาล ที่ถูกต้อง และเหมาะสม ตามหลักการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยที่มารับการรักษา ตลอดจนญาติของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการรักษาพยาบาล กรณีที่มีปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อน ขอให้ผู้บริหารโรงพยาบาล หรือผู้ได้รับมอบหมายจัดทีมช่วยเหลือในการชี้แจงทำความเข้าใจโดยทันที เพื่อป้องกันการร้องเรียนในช่องทางอื่น ๆ

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

ลำดับที่	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ประเภทเรื่องร้องเรียน					การดำเนินการ			ช่องทางการร้องเรียน
		การรักษาพยาบาล	ความประพฤติ (ส่วนตัว)	ทุจริต	บริหารทั่วไป	อื่น ๆ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑	ร้องเรียน กรณี ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการและพฤติกรรมของพยาบาล มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม พูดประชดประชัน และใช้น้ำเสียงตะคอก		๑				๑			ทางหนังสือ
๒	ร้องเรียน กรณี ขอให้ตรวจสอบกระบวนการรักษาพยาบาล	๑					๑			ทางหนังสือ
๓	ร้องเรียน กรณี ขอให้ตรวจสอบกระบวนการสมัครสอบตำแหน่งพนักงานราชการ				๑		๑			ทางหนังสือ
๔	ร้องเรียน กรณี ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการรับใบนัดพบแพทย์		๑				๑			ทางหนังสือ

ลำดับที่	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ประเภทเรื่องร้องเรียน					การดำเนินการ			ช่องทางการร้องเรียน
		การรักษาพยาบาล	ความประพฤติ (ส่วนตัว)	ทุจริต	บริหารทั่วไป	อื่น ๆ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๕	ร้องทุกข์ เรื่อง การโอนเงินเดือนรอบการประเมินที่ ๒/๖๗ (๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) เป็นการดำเนินการไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่เป็นไปตาม/ขัดกับระบบคุณธรรม				๑		๑			ทางหนังสือ
๖	ร้องทุกข์ เรื่อง การโอนเงินเดือนรอบการประเมินที่ ๒/๖๗ (๑ เมษายน ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗) กรณีเกี่ยวกับการมอบหมายงานและประเมินผลการปฏิบัติราชการ				๑		๑			ทางหนังสือ
๗	ร้องเรียน เรื่อง ข้าราชการทำผิดวินัยกรณี มีพฤติกรรมชู้สาว		๑				๑			ทางหนังสือ

ลำดับที่	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ประเภทเรื่องร้องเรียน					การดำเนินการ			ช่องทางการร้องเรียน
		การรักษาพยาบาล	ความปลอดภัย (ส่วนตัว)	ทุจริต	บริหารทั่วไป	อื่น ๆ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๘	ร้องเรียน กรณี จ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ประจำเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม ๒๕๖๗				๑		๑			ทางหนังสือ
๙	ร้องเรียน กรณี ใช้สิทธิเบิกเงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการในการตรวจสอบสุขภาพแรงงานต่างด้าว ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗				๑		๑			ทางหนังสือ
๑๐	ร้องทุกข์ เรื่อง การขอผ่อนชำระเงินบำเหน็จบำนาญที่ได้ไปเกินสิทธิ์หรือไม่มีสิทธิ์				๑		๑			ทางหนังสือ
๑๑	ร้องทุกข์ กรณี การบรรจุกลับเข้ารับราชการ ทำให้ได้รับเงินเดือนลดลง				๑		๑			ทางหนังสือ

ลำดับที่	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ประเภทเรื่องร้องเรียน					การดำเนินการ			ช่องทางการร้องเรียน
		การรักษาพยาบาล	ความปลอดภัย (ส่วนตัว)	ทุจริต	บริหารทั่วไป	อื่น ๆ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
๑๒	ร้องเรียน กรณี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกฉุกเฉิน		๑				๑			ทางหนังสือ
๑๓	ร้องเรียน กรณี ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และการใช้วาจาไม่เหมาะสมต่อผู้เข้ารับบริการ		๑				๑			ทางหนังสือ
๑๔	ร้องทุกข์ เรื่อง การเลื่อนเงินเดือนรอบการประเมินที่ ๑/๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) เป็นการไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญ				๑		๑			ทางหนังสือ
รวม		๑	๕		๘		๑๔			

อรวิ

(นางสาวอรวิ สุขศิริปวร)

นิติกร

นิลบล

(นางสาวณัฏฐิธร นิลบล)

นิติกรชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

(นายรวมพล เหล่าหวาน)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

รักษาราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

วัน/เดือน/ปี: ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๘

หัวข้อ: ขอนำเอกสารขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของ
เจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึง เดือน สิงหาคม ๒๕๖๘)

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ดังนี้-

๑. บันทึกข้อความรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียน
การทุจริต ประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์
๒. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘)
๓. แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ๒๕๖๘

Link ภายนอก: _____

หมายเหตุ: _____

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

อรวิ สุขศิริพร

(นางสาวอรวิ สุขศิริพร)

ตำแหน่ง

นิติกร

วันที่

๑๓ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้อนุมัติรับรอง

ญาธิภรณ์ นิลบล

(นางสาวญาธิภรณ์ นิลบล)

ตำแหน่ง

นิติกรชำนาญการ

วันที่

๑๓ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

รัตติกาล วิเชียร

(นางสาวรัตติกาล วิเชียร)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่

๑๓ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘