



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....กลุ่มงานนิติการ.....สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่.....

ที่ กบ ๐๐๓๒.๐๐๙ /๑๐๔.....วันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๓.....

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตค.๖๒-มีค.๖๓).....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกระบี่

ด้วยกลุ่มงานนิติการ ขอรายงานเรื่องร้องเรียนในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ในส่วนที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ได้รับเรื่องและดำเนินการ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	การดำเนินการ	
			แล้วเสร็จ (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
๑.	การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๓	๓	-
๒.	ความประพฤติของข้าราชการ พนักงานราชการ	๑	๑	-
๓.	การบรรจุแต่งตั้ง	-	-	-
๔.	การเบิกจ่ายเงินและค่าตอบแทนต่างๆ	๑	๑	-
๕	การจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่มี	ไม่มี	-
รวม		๕	๕	-

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๔ เรื่องลดลงจากปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ในช่วงเดียวกัน ซึ่งมีทั้งหมด ๑๑ เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข มีจำนวนมากที่สุด ๓ เรื่อง รองลงมาคือ ความประพฤติของข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ เรื่อง และการเบิกจ่ายเงินและค่าตอบแทนต่างๆ ประเภทละ ๑ เรื่อง ส่วนการร้องเรียนในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างนั้น ไม่มี

### ปัญหาอุปสรรค

การร้องเรียนส่วนใหญ่ยังเป็นประเด็นในเรื่องการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งที่ผ่านมาสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ได้มีการให้ความรู้ความเข้าใจกับกลุ่มผู้ให้บริการด้านหน้า โดยเฉพาะแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาล โดยเน้นการสร้างทีมที่ตอบสนองเร็วต่อปัญหาการให้บริการที่เกิดขึ้น เพื่อลดระดับปัญหาลงอันที่จะจัดการแก้ไขโดยหน่วยงานนั้นๆได้ แต่บางหน่วยงานยังขาดบุคลากรที่มีทักษะ การเจรจาแก้ไขปัญหา รวมถึงการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อยุติเรื่องที่เกิดขึ้น

/แนวทางแก้ไข...

แนวทางแก้ไข

๑. การร้องเรียนในการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เห็นควรดำเนินการปัญหา โดยการเจรจาไกล่เกลี่ย ทำความเข้าใจกับผู้ร้องโดยเริ่มต้นตั้งแต่หน่วยงานผู้ให้บริการก่อน จากนั้นถ้าหากไม่สามารถยุติปัญหาได้ก็ให้มีการรายงานขึ้นมาตามลำดับเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือเจรจาไกล่เกลี่ยของหน่วยงาน ระดับจังหวัดหรือระดับเขตต่อไป โดยให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงการให้การช่วยเหลือเยียวยา ตามมาตรา ๔๑ แห่ง พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ เพื่อลดการฟ้องร้อง

๒. การร้องเรียนในประเด็นเรื่องอื่นๆควรดำเนินการยุติด้วยการทำความเข้าใจกับผู้ร้อง หากข้อเท็จจริงฟังได้ว่ามีการกระทำผิดวินัยราชการ ต้องดำเนินการรายงานขึ้นมาตามลำดับชั้น และให้ดำเนินการทางวินัยอย่างเคร่งครัด


๓. การร้องเรียนในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ นั้นไม่มีประเด็นที่นำไปสู่การร้องเรียนเกิดขึ้น แต่กลุ่มงานบริหารและกลุ่มงานนิติการก็ได้กำชับผู้รับผิดชอบของหน่วยงานย่อยที่ดำเนิน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

๔. ขณะนี้งานข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ ได้เพิ่มช่องทางการแจ้งเบาะแสผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ กรณีที่พบเห็นการกระทำที่ไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายสมหมาย แยมยิ่ง)  
นิติกรชำนาญการ



(นายวิชา วัฒนเรืองไควท)  
นายกแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกระบี่