

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่  
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                   |
| ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่<br>วัน/เดือน/ปี: ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖<br>หัวข้อ: รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)<br>ละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)<br>รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)<br>.....<br>Linkภายนอก:.....<br>หมายเหตุ:.....<br>.....<br>..... |                                                                                                   |
| <b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b><br><br>นางสาวลลิตา ทรัพย์ดำ<br><br>(นางสาวลลิตา ทรัพย์ดำ)<br><br>นิติกรปฏิบัติการ                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>ผู้อนุมัติรับรอง</b><br><br>นายสมหมาย แยมยิ่ง<br><br>(นายสมหมาย แยมยิ่ง)<br><br>นิติกรชำนาญการ |
| <b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b><br><br>นายสมหมาย แยมยิ่ง<br>(นายสมหมาย แยมยิ่ง)<br>นิติกรชำนาญการ<br>วันที่ ๓๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                   |



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....กลุ่มกฎหมาย.....สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่.....

ที่ กบ ๐๐๓๓.๐๐๙/๑๒.....วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖.....

เรื่อง.....รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ต.๖๕ - มี.๖๖).....

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกระบี่

ด้วยกลุ่มกฎหมาย ขอรายงานเรื่องร้องเรียนในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน) ในส่วนที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ได้รับเรื่องและดำเนินการ ดังต่อไปนี้

| ลำดับที่ | ประเภทของเรื่องร้องเรียน              | จำนวน<br>(เรื่อง) | การดำเนินการ          |                                      |
|----------|---------------------------------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------------|
|          |                                       |                   | แล้วเสร็จ<br>(เรื่อง) | อยู่ระหว่าง<br>ดำเนินการ<br>(เรื่อง) |
| ๑.       | การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข   | -                 | -                     | -                                    |
| ๒.       | ความประพฤติของข้าราชการ พนักงานราชการ | ๑                 | -                     | ๑                                    |
| ๓.       | การบรรจุแต่งตั้ง                      | -                 | -                     | -                                    |
| ๔.       | การเบิกจ่ายเงินและค่าตอบแทนต่างๆ      | -                 | -                     | -                                    |
| ๕.       | การจัดซื้อจัดจ้าง                     | -                 | -                     | -                                    |
| รวม      |                                       | ๑                 | -                     | ๑                                    |

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ

### ปัญหาอุปสรรค

เนื่องจากสถานการณ์โควิด ๑๙ ทำให้ปริมาณการร้องเรียนลดลงอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งที่ผ่านมาสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ได้มีการให้ความรู้ความเข้าใจกับกลุ่มผู้ให้บริการด้านหน้า โดยเฉพาะแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาล โดยเน้นการสร้างทีมที่ตอบสนองเร็วต่อปัญหาการให้บริการที่เกิดขึ้น เพื่อลดระดับปัญหาลงอันที่จะจัดการแก้ไขโดยหน่วยงานนั้นๆได้ แต่บางหน่วยงานยังขาดบุคลากรที่มีทักษะการเจรจาแก้ไขปัญหา รวมถึงการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อยุติเรื่องที่เกิดขึ้น

### แนวทางแก้ไข

๑. การร้องเรียนในการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เห็นควรดำเนินการปัญหา โดยการเจรจาไกล่เกลี่ย ให้ความเข้าใจกับผู้ร้องโดยเริ่มต้นตั้งแต่หน่วยงานผู้ให้บริการก่อน จากนั้นถ้าหากไม่สามารถยุติปัญหาได้ก็ให้มีการรายงานขึ้นมาตามลำดับเพื่อดำเนินการแก้ไขหรือเจรจาไกล่เกลี่ยของหน่วยงานระดับจังหวัดหรือระดับเขตต่อไป โดยให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงการให้การช่วยเหลือเยียวยา ตามมาตรา ๔๑ แห่ง พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ เพื่อลดการฟ้องร้อง


/๒.การร้องเรียน...

๒. การร้องเรียนในประเด็นเรื่องอื่นๆ ควรดำเนินการยุติด้วยการทำความเข้าใจกับผู้ร้อง หากข้อเท็จจริงฟังได้ว่าการกระทำผิดวินัยราชการ ต้องดำเนินการรายงานขึ้นมาตามลำดับชั้น และให้ดำเนินการทางวินัยอย่างเคร่งครัด


๓. การร้องเรียนในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ นั้นไม่มีประเด็นที่นำไปสู่การร้องเรียนเกิดขึ้น แต่กลุ่มงานบริหารและกลุ่มกฎหมายก็ได้กำชับผู้รับผิดชอบของหน่วยงานย่อยที่ดำเนิน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

๔. ขณะนี้งานข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ ได้เพิ่มช่องทางการแจ้งเบาะแสผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่ กรณีที่พบเห็นการกระทำที่ไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกระบี่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

  
(นายสมหมาย แซ่มยั้ง)  
นิติกรชำนาญการ

ทราบ/ดำเนินการ

  
(นายดำรง ปรคีตวาทีน)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ  
ปฏิบัติราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกระบี่