

# รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๗)

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้จัดระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และมีคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางสื่อสารเพื่อรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อตอบสนองและการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นำมาสู่การพัฒนาการบริการที่ยั่งยืน โดยมีขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

## ๑. ช่องทางการร้องเรียน ได้แก่

- ทำเป็นหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๗๒๗ ๒๗๘๔ ต่อ ๒๒๑ ในเวลาราชการ
- จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี <http://www.stpho.go.th>.
- ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑) และ

หน่วยงานอื่นๆ

กลุ่มงาน/งาน ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

- กลุ่มกฎหมาย - ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัดฯ การจัดซื้อ จัดจ้างและอื่นๆ
- กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม - ร้องเรียนเรื่องปัญหาที่มีผลกระทบต่อสุขภาพและจากสิ่งแวดล้อม /เหตุรำคาญ
- กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ - ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ
- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข - ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร ยา เครื่องสำอางค์ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุข วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย สถานพยาบาลภาคเอกชน และสถานบริการสุขภาพ การประกอบโรคศิลปะ การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และบุหรี่
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ - การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ และความช่วยเหลืออื่นๆ ทางสุขภาพ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล
- กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก - ร้องเรียนเกี่ยวกับสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

## ๒. การจัดประเภทเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

- ๒.๑ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- ๒.๒ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ๓. สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

(เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง สิงหาคม ๒๕๖๗)

๓.๑ สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่มีเรื่องร้องเรียน แต่ได้รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีข้อร้องเรียน จำนวน ๑๐ เรื่อง

๓.๑.๑ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานของผู้อำนวยการศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโพธิ์หวาย

- การแก้ไขปัญหา

๑. ดำเนินการส่งต่อให้โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานีดำเนินการตรวจสอบ พบว่า มีการปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายถูกต้องครบถ้วน ไม่มีมูลกระทำความผิดตามที่กล่าวหา

๒. กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ/ยุติ

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๓.๑.๒ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง โรงพยาบาลดอนสัก ไม่มีแพทย์เวรประจำ ในกรณีฉุกเฉิน

- การแก้ไขปัญหา

๑. ดำเนินการประสานโรงพยาบาลดอนสัก ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่ามีการปฏิบัติตามกระบวนการขั้นตอนการรักษาตามอาการของโรค

๒. กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ลงพื้นที่เจรจาไกล่เกลี่ยร่วมกับ โรงพยาบาลดอนสัก ณ บ้านของญาติผู้ป่วย โดยมีการไกล่เกลี่ยและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นญาติเข้าใจและยุติเรื่องร้องเรียน/ยุติ

- ปัญหาอุปสรรค มีการสื่อสารที่ไม่เพียงพอระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการกับญาติคนไข้ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการรักษาที่ไม่พบแพทย์ประจำในช่วงเวลาฉุกเฉิน และเกิดการรอนาน

๓.๑.๓ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลท่าฉาง กรณีการส่งต่อลำช้า

- การแก้ไขปัญหา

๑. ดำเนินการประสานโรงพยาบาลท่าฉางดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. โรงพยาบาลท่าฉางส่งรายงานสรุปข้อเท็จจริง

๓. กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ/ยุติ

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๓.๑.๔ ขอให้ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลไชยา การพูดสื่อสาร ใช้วาจาไม่สุภาพ

- การแก้ไขปัญหา

๑. ดำเนินการประสานโรงพยาบาลไชยาให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. โรงพยาบาลไชยา ดำเนินการส่งรายงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓. กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ/ยุติ

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๓.๑.๕ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องพฤติกรรมการบริการของ รพภ. โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ

- การแก้ไขปัญหา

๑. ดำเนินการประสานโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ ดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และได้ตัดเตือนเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการให้ รพภ.ทราบ

๓. กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ/ยุติ

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๓.๑.๖ ร้องเรียนแนวทางเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ การเลื่อนขั้น ค่าจ้างลูกจ้างประจำ และ  
การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ (หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด  
สุราษฎร์ธานี)

- การแก้ไขปัญหา ดำเนินการประสานกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล ตรวจสอบ  
ข้อเท็จจริง และรายงานผลกลับมากลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๓.๑.๗ ขอให้ชี้แจงข้อเท็จจริง และส่งเอกสารหลักฐานประกอบพิจารณาเรื่องร้องเรียน  
กรณีการจ่ายเงินค่าป่วยการ (เงินเดือน) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสมุย

- การแก้ไขปัญหา

๑. ดำเนินการประสานกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ และสำนักงาน  
สาธารณสุขอำเภอเกาะสมุยให้ดำเนินการตรวจสอบ

๒. กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเกาะสมุย  
ได้ดำเนินการรายงานผลข้อเท็จจริงให้กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข

๓. กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ/ยุติ

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๓.๑.๘ ขอให้ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลไชยา การสื่อสารพูดจากระโหก  
โหยงยาก ต่อผู้รับบริการ

- การแก้ไขปัญหา

๑. ดำเนินการประสานโรงพยาบาลไชยา ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. อยู่ระหว่างรอรายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๓.๑.๙ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงการให้บริการเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี คลินิก  
ห้องตา

- การแก้ไขปัญหา

๑. ดำเนินการประสานโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. อยู่ระหว่างรอรายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๓.๑.๑๐ ขอให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องการจ่ายค่าตอบแทนการคัดกรอง  
Covid-๑๙ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกาญจนดิษฐ์

- การแก้ไขปัญหา

๑. ดำเนินการประสานกลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ ให้ดำเนินการ  
ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว

๒. อยู่ระหว่างรอรายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบข้อเท็จจริง

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๓.๒ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
- ไม่มีข้อร้องเรียน

๔. ปัญหาอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

๕.๑ จัดให้มีการทบทวนแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานคู่มืออยู่เสมอ โดยมีหัวหน้า  
กลุ่มงาน/งาน ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ควบคุมกำกับ

๕.๒ จัดให้มีการประชุมทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างกลุ่มงาน/งาน ที่รับผิดชอบในการ  
รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยจัดระบบเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้การวิเคราะห์และพัฒนาระบบการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียนร้องทุกข์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสะดวกในการรวบรวมข้อมูลเชิงสถิติ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน)  
ของหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (เรื่อง)	จำนวนเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบ (เรื่อง)	ผลการดำเนินการ
ตุลาคม	-	-	-
พฤศจิกายน	-	-	-
ธันวาคม	๒	-	ยุติ
มกราคม	๑	-	ยุติ
กุมภาพันธ์	-	-	-
มีนาคม	๑	-	ยุติ
เมษายน	๒	-	ยุติ
พฤษภาคม	๑	-	ยุติ
มิถุนายน	-	-	-
กรกฎาคม	๓	-	อยู่ระหว่างดำเนินการ
สิงหาคม	-	-	-
รวม	๑๐	-	-