



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต โทร. ๐ ๗๖๒๒ ๒๕๑๓-๔ ต่อ ๑๔๒๐

ที่ ภก.๐๐๓๒.๐๐๙/๑๐ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต

ตามที่กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต เป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการไปรับบริการด้านการรักษาพยาบาล ในสถานบริการของรัฐ นั้น

ในการนี้ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต ขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาล จำนวน ๔ ราย
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๑ ราย
๓. ร้องเรียนสถานพยาบาล เช่น รพศ./รพช./รพสต. จำนวน ๓ ราย

รวมเรื่องร้องเรียนเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๘ ราย หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อร้องเรียนผู้ร้อง และกลุ่มกฎหมายดำเนินการไกล่เกลี่ย ยุติเรื่องทั้ง ๘ ราย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณัฐธดา หิรัญ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน แทน  
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

พ.ร.บ.

(นายสมสุข สิมพันธ์ประทีป)

อธิบดีกรมกฎหมาย (ด้านเภสัชสาธารณสุข) ปฏิบัติราชการแทน  
นายกเทศมนตรีสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต

## สรุปเรื่องการร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

- ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งทางโทรศัพท์ หรือ มาร้องเรียนด้วยตนเอง รายละเอียดการร้องเรียน มีดังนี้
  ๑. ปัญหาการให้บริการของบุคลากรในหน่วยบริการ ด้านรักษาพยาบาล
  ๒. ร้องเรียนแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่
  ๓. ความล่าช้าในการให้บริการ
  ๔. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่สนใจผู้ป่วย
  ๕. การจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ทางการแพทย์
  ๖. เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการรักษาพยาบาล (อ้างไม่อยู่ในเขตความรับผิดชอบ)
- แนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน
  ๑. รับฟังความคิดเห็นของผู้ร้องเรียน
  ๒. ออกไปพบปะกับผู้ร้องเรียน
  ๓. อธิบายแนวทางของปัญหาที่เกิดขึ้น และชี้แนะวิธีการที่ทำให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจถึงปัญหา
  ๔. เป็นที่ปรึกษา และให้การช่วยเหลือตามสมควรที่หน่วยงานจะช่วยเหลือได้
  ๕. ใช้วิธีการเจรจาแบบสันติวิธี เพื่อลดการร้องเรียนไปสู่ศาลชั้นสูง
  ๖. ติดตามข่าวคราวของผู้ร้องเรียนเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานไม่ทอดทิ้ง
  ๗. ประสานระหว่างหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนกับผู้ร้องเรียนให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งสองฝ่าย
- สรุปเรื่องร้องเรียน เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ รับเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๘ เรื่อง
  - ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อ ๓ เรื่อง
  - ยุติเรื่องระหว่างร้องเรียน ๕ เรื่อง (อธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจ ผู้ร้องยอมยุติเรื่อง)
  - หน่วยงานชี้แจงผู้ร้อง ๓ เรื่อง สรุปยุติเรื่อง
  - รวมเรื่องร้องเรียน ๘ ราย ยุติเรื่องทั้ง ๘ ราย

นางสาวณัฐธิดา หิรัญ  
กลุ่มกฎหมาย สสจ.ภูเก็ต  
๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔