

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต วัน/เดือน/ปี : ๘ มีนาคม ๒๕๖๕ หัวข้อ : หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล ขอเผยแพร่ข้อมูล รายงานสรุปผล เรื่องร้องเรียน ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข หรือเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไตรมาส ๒ ในรอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค.๖๔-๓๐ มี.ค.๒๕๖๕) Linkภายนอก : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต https://www.pkto.moph.go.th/ หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ณัฐดา ทิรัญ (นางสาวณัฐดา ทิรัญ) เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน แทน หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง สมสุข สัมพันธ์ประทีป (นายสมสุข สัมพันธ์ประทีป) เภสัชกรเชี่ยวชาญ (ด้านเภสัชสาธารณสุข) ปฏิบัติราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วิภู สกุลตัน (นายวิภู สกุลตัน) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๕	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต กลุ่มกฎหมาย โทร.๐ ๗๖๒๒ ๒๙๑๓-๔ ต่อ ๑๔๒๐

ที่ กก ๐๐๓๒.๐๐๙/ ๕ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต

ตามที่ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานและการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต รับทราบแนวทาง และถือปฏิบัติ นั้น

ในการนี้ จึงขออนุมัติเผยแพร่คู่มือดังกล่าว ทางสื่อโซเชียลมีเดีย Facebook สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต และทางเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ตเพื่อให้สาธารณสุขชนรับทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุมัติ

(นางสาวณัฐดา ทิรัญ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน แทน

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

(นายสมลข สัมพันธ์ประทีป)

เภสัชกรเชี่ยวชาญ (ด้านเภสัชสาธารณสุข) ปฏิบัติราชการแทน

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต



บันทึกข้อความ

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

ที่ ภก. ๐๐๓๒.๐๐๙/ ๕ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต

ตามที่กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต เป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการไปรับบริการด้านการรักษาพยาบาล ในสถานบริการของรัฐ นั้น

ในการนี้ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต ขอรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาล จำนวน ๓ ราย
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๒ ราย
๓. ร้องเรียนสถานพยาบาล เช่น รพศ./รพช./รพสต. จำนวน ๐ ราย

รวมเรื่องร้องเรียนเดือนตุลาคม - มีนาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๕ ราย หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อร้องเรียนผู้ร้อง และกลุ่มกฎหมายดำเนินการไกล่เกลี่ย ยุติเรื่องทั้ง ๕ ราย พร้อมกันนี้ได้แนบบแบบสรุปการร้องเรียน การวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขมาพร้อมบันทึกฉบับนี้แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณัฐธิดา หิรัญ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน แทน

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

(นายสมสุข สัมพันธ์ประทีป)

เภสัชกรเชี่ยวชาญ (ด้านเภสัชสาธารณสุข) ปฏิบัติราชการแทน
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดภูเก็ต

สรุปเรื่องการร้องเรียน วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

- ได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทาง หนังสือร้องเรียน โทรศัพท์ หรือ มาร้องเรียนด้วยตนเอง รายละเอียดการร้องเรียน มีดังนี้

๑. ปัญหาการให้บริการของบุคลากรในหน่วยบริการ ด้านรักษาพยาบาล
๒. ร้องเรียนแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่
๓. ความล่าช้าในการให้บริการ
๔. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่สนใจผู้ป่วย
๕. การจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ทางการแพทย์
๖. เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการรักษาพยาบาล (อ้างไม่อยู่ในเขตความรับผิดชอบ)

- วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค

๑. มีความไม่เข้าใจระบบ ขั้นตอนการรักษาระหว่างผู้ให้การรักษากับผู้รับการรักษา
๒. ผู้รับการรักษา รอนานนิดหน่อยไม่มี ต้องให้ได้รับการตามที่ใจต้องการ
๓. บางครั้งเจ้าหน้าที่พนักงาน ปฏิบัติงานล้นมือ
๔. ผู้ไปรับบริการมีจำนวนมาก บางรายต้องการใช้เวลาในการรับการรักษา
๕. มีข้อจำกัดในการรักษา เพราะมีการแบ่งเขตการรักษาภายในหน่วยบริการนั้นๆ

- แนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

๑. รับฟังความคิดเห็นของผู้ร้องเรียน
๒. ออกไปพบปะกับผู้ร้องเรียน ให้กำลังใจ
๓. อธิบายแนวทางของปัญหาที่เกิดขึ้น และชี้แนะวิธีการที่ทำให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจถึงปัญหา
๔. เป็นที่ปรึกษา และให้การช่วยเหลือตามสมควรที่หน่วยงานจะช่วยเหลือได้
- ๕ ใช้วิธีการเจรจาแบบสันติวิธี เพื่อลดการร้องเรียนไปสู่ศาลชั้นสูง
๖. ติดตามข่าวสารของผูกร้องเรียนเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานไม่ทอดทิ้ง
๗. ประสานระหว่างหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนกับผู้ร้องเรียนให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งสองฝ่าย

-สรุปเรื่องร้องเรียน เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ รับเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๕ เรื่อง

- ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อ ๒ เรื่อง
- ยุติเรื่องระหว่างร้องเรียน ๓ เรื่อง (อธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจ ผู้ร้องยอมยุติเรื่อง)
- หน่วยงานชี้แจงผู้ร้อง ๒ เรื่อง สรุปยุติเรื่อง
- รวมเรื่องร้องเรียน ๕ ราย ยุติเรื่องทั้ง ๕ ราย

นางสาวณัฐธิดา หิรัญ
กลุ่มกฎหมาย สสจ.ภูเก็ต
๘ มีนาคม ๒๕๖๕