MOPH Open Data Integrity And Transparency Assessment : MOIT

MOIT 10

หน่วยงานมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

MOIT 10.2

มีรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ตามข้อ (1) และข้อ (2) รอบ 12 เดือน

ที่มีการวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

บทนำ
ข้อมูลทั่วไป

บทนำ

การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ข้อพิพาททางการแพทย์ และคดีทางการแพทย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรูปแบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ที่ผ่านมามอบหมายให้กลุ่มกฎหมายเป็นศูนย์ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทุกประเภท ในขณะเดียวกัน กลุ่มงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะมีการเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายเฉพาะตามภารกิจที่รับผิดชอบ อาทิ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ โดยมีการขับเคลื่อนระบบการจัดการข้อร้องเรียนแบบบูรณาการร่วมกันระหว่างกลุ่มงาน/งานที่เกี่ยวข้องในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์มาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบูรณาการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร่วมกันเพื่อประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อพิพาททางการแพทย์ และคดีทางการแพทย์ จนถึงขั้นยุติด้วยความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ แบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนตามแนวทางการบริหารจัดการตามกฎหมาย เป็น ๒ ประเภท ได้แก่ เรื่องร้องเรียนวินัยทางราชการ และเรื่องร้องเรียนไม่เกี่ยวกับวินัยทางราชการ โดยกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนในปี พ.ศ.๒๕๖๑ – พ.ศ.๒๕๖๖ ดังนี้

<u>ตัวชี้วัดที่ ๑</u> การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติตามแนวทางปฏิบัติที่กฎหมาย/ระเบียบ/นโยบายกำหนด

- เกณฑ์ความสำเร็จ ร้อยละ ๗๐
- การประเมินผลสำเร็จตามเกณฑ์ = $\frac{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติ}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ}}$ X ๑๐๐ %

<u>คำนิยาม</u>

- **จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยุติ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติที่กฎหมาย/ระเบียบ/นโยบายกำหนดจนแล้วเสร็จถึงขั้นยุติเรื่อง

- **จำนวนเรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ** หมายถึง จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในทะเบียนรับของกลุ่มกฎหมาย ในปีงบประมาณที่ประเมินผลงาน

ตัวชี้วัดที่ ๒ การลดลงของเรื่องร้องเรียน เมื่อเทียบกับเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณก่อนหน้า ๑ ปี

- เกณฑ์ความสำเร็จ ร้อยละ ๕๐
- การประเมินผลสำเร็จตามเกณฑ์ $= \frac{(A - B) \times ๑๐๐}{A}$

ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ลดลง $= \pm D$

คำนิยาม

A = จำนวนเรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับกลุ่มกฎหมายในปีงบประมาณก่อนหน้า ๑ ปี (เรื่อง)

B = จำนวนเรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับกลุ่มกฎหมายในปีงบประมาณปัจจุบัน (เรื่อง)

-D = ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณปัจจุบัน**เพิ่มขึ้น**จากปีงบประมาณก่อนหน้า ๑ ปี

+D = ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณปัจจุบัน**ลดลง**จากปีงบประมาณก่อนหน้า ๑ ปี

ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน

สถานการณ์เรื่องร้องเรียน

ตารางที่ ๑ ผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ปี พ.ศ.๒๕๖๑ – พ.ศ.๒๕๖๕

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปี ๒๕๖๑		ปี ๒๕๖๒		ปี ๒๕๖๓		ปี ๒๕๖๔		ปี ๒๕๖๕	
	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)
๑. ข้อร้องเรียนทางวินัยราชการ										
๑) การบริการรักษาพยาบาล	๘	๘			๑๗	๑๗	๑๕	๑๕	๒๖	๒๔
๒) พฤติกรรมบริการ	๓	๓	๔	๔	๕	๕	๔	๔	๑๒	๑๒
๓) ความประพฤติส่วนตัว จนท.	๗	๗	๔	๔	๖	๖	๕	๓	๕	๔
๔) ไม่ปฏิบัติตามระเบียบทางราชการ	-	-	-	-	๖	๖	๘	๗	๕	๔
๕) การบริหารทั่วไป	๑๕	๑๕	๔	๔	๔	๔	๓	๓	-	-
๖) ทุจริตประพฤติมิชอบ	๑	๑					๔	๒	-	-
รวม	๓๔	๓๔	๑๒	๑๒	๓๘	๓๘	๔๐	๔๐	๔๘	๔๔
๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นไม่เกี่ยวกับทางวินัยราชการ										
๑)ร้องทุกข์ (การย้าย,การบรรจุ)	-	-	๒	๒*	๒	๒	๒๐*	๑๙	๔	๔
๒) การคุ้มครองผู้บริโภค	๑๐	๘	๗	๗	๗	๗	๗	๖	๑๐	๑๐
๓) ละเมิด					๒	๒	๑	-	๑	-
๔) อื่นๆ	-	-	-	-	๒	๒	-	๔	๔	-
รวม	๑๐	๘	๙	๙	๑๓	๑๓	๒๗	๒๕	๑๕	๑๔
รวมข้อร้องเรียนทั้งหมด	๔๔	๔๔	๒๑	๒๑	๕๑	๕๑	๖๗	๕๘	๖๖	๕๘

จากตารางที่ ๑ รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน จะเห็นได้ว่าในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ สถานการณ์เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับวินัยทางราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ การบริการอันสืบเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการของบุคลากรในหน่วยบริการ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่าปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เมื่อเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนเฉลี่ย ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๓ – พ.ศ. ๒๕๖๕) กับจำนวนเรื่องร้องเรียน ปี พ.ศ.๒๕๖๒ พบว่าเพิ่มมากขึ้นจากปี พ.ศ. ๒๕๖๒ มากกว่า ๓ เท่า หรือ กว่าร้อยละ ๒๕๐ ซึ่งถือเป็นสถานการณ์ปัญหาการเกิดข้อร้องเรียนที่รุนแรง เมื่อพิจารณาประเด็นปัญหาของเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มของความรุนแรงในข้อพิพาท ผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและชีวิตของผู้รับบริการ เรื่องร้องเรียนที่บานปลายกลายเป็นคดีพิพาททางการแพทย์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น อันส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของคุณภาพการบริการทั้งด้านพฤติกรรมบริการ มาตรฐานคุณภาพการบริการ ทั้งส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรในระบบบริการเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเหตุหรือเจตนารมณ์การร้องเรียนในบางเรื่องพบว่า เกิดจากความไม่เข้าใจข้อมูลการให้บริการอย่างครบถ้วนจนถึงระดับที่พึงพอใจก่อให้เกิดความคลางแคลงสงสัยในการบริการ และเกิดจากความคาดหวังในมาตรฐานการบริการที่เกินกว่าศักยภาพของหน่วยบริการของผู้รับบริการเอง นอกจากนี้ยังพบว่าเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนไปยังกระทรวงสาธารณสุข โดยไม่ได้ผ่านในระดับจังหวัดเกินกว่าครึ่ง

ด้านผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับวินัยทางราชการพบว่า ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีการร้องทุกข์ขอความเป็นธรรมเรื่องการบรรจุเข้ารับราชการ ตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขในขณะนั้น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่ยากลำบากและมีภาระงานเพิ่มขึ้นในทุกสายงาน นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาการร้องทุกข์เกี่ยวกับการสรรหาเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นมีเพิ่มมากขึ้นในทุกปี นอกจากนี้ประเด็นการกระทำความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ อันก่อให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานรัฐ บุคคลภายนอก เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งประเด็นการทุจริต อุบัติเหตุของรถพยาบาลของหน่วยบริการในสังกัด

สรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน)

จากผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ปี พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่ายังไม่ถึงขั้นยุติ ๙ เรื่อง จำแนกประเภทและการดำเนินการดังนี้

เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับวินัยทางราชการ

๑. การบริการรักษาพยาบาล **จำนวน ๒ เรื่อง**

- อยู่ระหว่างการดำเนินการไกล่เกลี่ย จำนวน ๑ เรื่อง
- อยู่ระหว่างการดำเนินคดีในชั้นศาล จำนวน ๑ เรื่อง

๒. ความประพฤติส่วนตัว **จำนวน ๑ เรื่อง**

- อยู่ระหว่างการดำเนินการทางวินัยราชการ

๓. ไม่ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ **จำนวน ๑ เรื่อง**

- อยู่ระหว่างการดำเนินการทางวินัยราชการ

เรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับวินัยทางราชการ

๑. ละเมิด **จำนวน ๑ เรื่อง**

- อยู่ระหว่างการพิจารณาผู้รับผิดและสัดส่วนความรับผิดของกรมบัญชีกลาง

๒. อื่นๆ **จำนวน ๓ เรื่อง**

- อยู่ระหว่างการประสานงานแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ปี พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๖)

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับวินัยทางราชการ (ทั่วไป)

ตารางที่ ๒ ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ปี พ.ศ.๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๖

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ	รายงานผล	ผลการดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค /แนวทางแก้ไข
๑.	๓ ต.ค.๖๕	การบริการรักษาพยาบาล - เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ให้บริการ ณ รพ.สต	๑. ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒. แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงกับผู้ร้อง	- ปลัดกระทรวงสาธารณสุข - นพ.สสจ.	ยุติเรื่อง (ผู้ร้องพึงพอใจ)	- แจ้งให้จัดสรรเจ้าหน้าที่อยู่ให้บริการในช่วงเวลาทำการ - สื่อสารระบบการบริการกับผู้รับบริการให้เข้าใจ
๒.	๖ ต.ค.๖๕	พ.ร.บ.สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ - เรื่อง เหตุรำคาญ (ขอความร่วมมือร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริง)	๑. เข้าร่วมประชุมชี้แจงแสดงความคิดเห็นร่วมกับเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ ๒. ลงพื้นที่ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงกับเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์	- นพ.สสจ.	ยุติเรื่อง	
๓.	๑๘ ต.ค.๖๕	การบริการรักษาพยาบาล - แพทย์ปล่อยปละ ดำเนินการรักษาพยาบาลล่าช้า	๑. ดำเนินการไกล่เกลี่ยในชั้นศาล (สำเร็จ) ๒. แจ้งแพทย์ผู้ถูกฟ้องเป็นพยานในชั้นศาลให้กับโจทก์	- ปลัดกระทรวงสาธารณสุข - ผวจ.เพชรบูรณ์ - นพ.สสจ.	- ยกฟ้องหน่วยงานในสังกัด - ยุติคดีในชั้นศาล	- การส่งต่อข้อมูลการรักษาล่าช้า - การสื่อสารทำความเข้าใจกับญาติผู้ป่วยไม่ครบถ้วน

สรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน)

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ	รายงานผล	ผลการดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค /แนวทางแก้ไข
๔	๑๘ ต.ค.๖๕	พ.ร.บ.สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ - เรื่อง เหตุรำคาญ (มลพิษกลิ่นเหม็น) - ศาลปกครองนครสวรรค์ขอให้แจ้งหน่วยงานในพื้นที่ดำเนินการตามคำพิพากษา	๑. แจ้งให้หน่วยงานปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาลปกครองนครสวรรค์ และรายงานผลการดำเนินการต่อศาลปกครองนครสวรรค์ตามระยะเวลาที่กำหนด ๒. แจ้งหน่วยงานในสังกัดสื่อสารข้อมูลการดูแลสุขภาพของประชาชนที่ได้รับผลกระทบ	- นพ.สสจ.	เสร็จสิ้น	
๕	๒๑ ต.ค.๖๕	- การไม่ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ - ความประพฤติส่วนตัว	ดำเนินการทางวินัยราชการ	- ผวจ.เพชรบูรณ์ - นพ.สสจ. - ผอ.รพ.	ลงโทษทางวินัยราชการ	๑. ปัญหาส่วนตัวของบุคลากรส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ๒. ขาดระบบการควบคุมกำกับการบริหารความเสี่ยง

สรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน)

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ	รายงานผล	ผลการดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค /แนวทางแก้ไข
๖	๑๐ พ.ย.๖๕	- การบริการรักษาพยาบาล **กรณี** ขอรับการเยียวยาจากการเสียชีวิตด้วยการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	-แจ้งหน่วยงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบหลักเกณฑ์การเยียวยากรณีเสียชีวิตจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2016 ในหน่วยบริการ	- ปลัดกระทรวงสาธารณสุข	ยุติเรื่อง (ไม่เข้าเกณฑ์การรับเงินเยียวยา)	- การสื่อสารข้อมูลหลักเกณฑ์กับญาติ ผู้ร้องไม่ครบถ้วน
๗.	๘ พ.ย.๖๕	- การบริการรักษาพยาบาล - พฤติกรรมการบริการ **กรณี** ได้รับผลกระทบจากการรับบริการรักษาพยาบาล	- แจ้งศูนย์ไกล่เกลี่ยหน่วยบริการ ดำเนินการไกล่เกลี่ยเยี่ยมบ้าน - ส่งต่อ รพ.สต.ดูแลต่อเนื่อง	- ผวจ.เพชรบูรณ์ - นพ.สสจ. - ผอ.รพ.	ยุติเรื่อง	- การสื่อสารข้อมูลการบริการกับญาติผู้ป่วยไม่ชัดเจน - ปรับปรุงการสื่อสารพฤติกรรมบริการ ระบบข้อมูลการให้บริการ
๘.	๖ ธ.ค.๖๕	- การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก **กรณี** ขอรับการสนับสนุนขึ้นทะเบียนแพทย์พื้นบ้าน	- กลุ่มงานแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกตรวจสอบข้อมูลและแจ้งหลักเกณฑ์การพิจารณาขึ้นทะเบียนแพทย์พื้นบ้าน กับผู้ร้อง	- ผวจ.เพชรบูรณ์ - ผู้ร้อง	ยุติเรื่อง	

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ	รายงานผล	ผลการดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค /แนวทางแก้ไข
๙.	๑๙ ธ.ค.๖๕	- การบริการรักษาพยาบาล - ไม่ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ **กรณี** รพ.สต. เก็บค่าบริการล้างแผล	- ตรวจสอบสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐานของสิทธิบัตรทอง - ตรวจสอบข้อเท็จจริง เหตุแห่งการเรียกเก็บค่าบริการล้างแผลผู้ป่วย	- ผอ.ปปช.พช. - นพ.สสจ.	ยุติเรื่อง	
๑๐.	๑๙ ธ.ค.๖๕	- อุทธรณ์คำสั่งคณะกรรมการพิจารณาค่าตอบแทน จ.เพชรบูรณ์ **กรณี**ระงับการจ่ายค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติกับแพทย์ผู้ลาศึกษาต่อ	- หารือกองกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข - รายงานผลการหารือต่อ ผอ.เขตสุขภาพที่ ๒ - นำการตอบข้อหารือเข้าที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาค่าตอบแทนประจำเดือนมีนาคม	- ผอ.เขตสุขภาพที่ ๒ - นพ.สสจ. - ผอ.รพ.	อยู่ระหว่างดำเนินการ	
๑๑.	๒๖ ธ.ค.๖๕	- การบริหารทั่วไป **กรณี** ผู้ค้ำประกันสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขเพชรบูรณ์ต้องชำระหนี้แทนผู้กู้	- แจ้งสหกรณ์ออมทรัพย์ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามกรอบอำนาจหน้าที่	-ปลัดกระทรวงสาธารณสุข	ยุติเรื่อง	

สรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน)

ลำดับ	วัน/เดือน/ปี ที่รับเรื่อง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ	รายงานผล	ผลการดำเนินการ	ปัญหา/อุปสรรค /แนวทางแก้ไข
๑๒.	๒๙ ธ.ค.๖๕	- การบริหารทั่วไป **<u>กรณี</u>** ผู้ค้ำประกันชำระหนี้แทนผู้กู้และได้รับความเดือดร้อนไม่เป็นธรรมจากการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์สาธารณสุขเพชรบูรณ์	- แจ้งสหกรณ์ออมทรัพย์ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามกรอบอำนาจหน้าที่	- ผวจ.เพชรบูรณ์	ยุติเรื่อง	
๑๓.	๑๑ ม.ค.๖๖	-การไม่ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ **<u>กรณี</u>** จัดซื้อชุดตรวจ ATK โดยใช้เงินส่วนตัวนำมาให้บริการกับประชาชน ณ รพ.สต.	- แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง - ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	- ผวจ.เพชรบูรณ์ - นพ.สสจ. - ปปท.เขต ๖ พิษณุโลก	อยู่ระหว่างดำเนินการ	

๒. เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

ไม่มี

สรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน)

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด ๑: ร้อยละ ๗๐ ของข้อร้องเรียนได้รับการบริหารจัดการจนได้ข้อยุติ

ผลงานผ่านเกณฑ์ ร้อยละ ๘๔.๖ ของข้อร้องเรียนได้รับการบริหารจัดการจนได้ข้อยุติ

๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับวินัยทางราชการ **จำนวน ๙ เรื่อง ยุติ ๘ เรื่อง**

- การบริการด้านการรักษาพยาบาล จำนวน ๕ เรื่อง ยุติ ๕ เรื่อง
- ไม่ปฏิบัติตามระเบียบราชการ จำนวน ๒ เรื่อง ยุติ ๑ เรื่อง
- การบริหารทั่วไป จำนวน ๒ เรื่อง ยุติ ๒ เรื่อง

๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับวินัยทางราชการ **จำนวน ๔ เรื่อง ยุติ ๓ เรื่อง**

- คุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข จำนวน ๓ เรื่อง ยุติ ๓ เรื่อง
- ร้องทุกข์ จำนวน ๑ เรื่อง ยุติ - เรื่อง

รวม เรื่องร้องเรียนในทะเบียนรับ จำนวน ๑๓ เรื่อง ยุติ ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อย ๘๔.๖

ตัวชี้วัด ๒: ร้อยละเรื่องร้องเรียนลดลงจากปี พ.ศ.๒๕๖๕ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐

ผลงาน ผ่านเกณฑ์ เรื่องร้องเรียนลดลงจากปี พ.ศ.๒๕๖๕ ร้อยละ ๘๐.๓

ตารางที่ ๓ ผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนจำแนกรายประเภท ปี พ.ศ.๒๕๖๕- ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปี พ.ศ.๒๕๖๕		ปี พ.ศ.๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน)	
	จำนวน (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง	ยุติ (เรื่อง)
๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับวินัยทางราชการ				
- การบริการด้านการรักษาพยาบาล	๒๖	๒๔	๕	๕
- พฤติกรรมบริการ	๑๒	๑๒	-	-
- ความประพฤติส่วนตัวของเจ้าหน้าที่	๕	๔	-	-
- ไม่ปฏิบัติตามระเบียบราชการ	๕	๔	๒	๑
- การบริหารทั่วไป	-	-	๒	๒
รวม	**๔๘**	**๔๔**		
๒. เรื่องร้องเรียนไม่เกี่ยวกัยวินัยทางราชการ				
- ร้องทุกข์ผู้บังคับชา (การบริหารงานทรัพยากรบุคคล)	๔	๔	๑	-
- การคุ้มครองผู้บริโภค	๑๐	๑๐	๓	๓
- ละเมิด	๑	-	-	-
- อื่นๆ	๓	-	-	-
รวม	**๑๘**	**๑๔**	**๔**	**๓**
รวมจำนวนทั้งหมด	**๖๖**	**๕๘**	**๑๓**	**๑๑**

สรุปผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน)

จากผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ปี พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๖) ตามตัวชี้วัดความสำเร็จ ผ่านเกณฑ์ทั้ง ๒ ตัวชี้วัด อย่างไรก็ตามการผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัดความสำเร็จจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ลดลงจาก ปี พ.ศ.๒๕๖๕ ถึงร้อยละ ๘๐.๓ นั้น เมื่อพิจารณาจากสถิติการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ที่ได้รับการเยียวยาจากการได้รับผลกระทบการบริการสาธารณสุข ตามมาตรา ๔๑ แห่ง พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๔๕ แสดงถึงการจัดการความเสี่ยงต่อการเกิดร้องเรียนในระบบบริการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามผลแห่งความสำเร็จนั้นอาจเนื่องจากรูปแบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีการปรับเปลี่ยนให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเป็นศูนย์ปฏิบัติการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของแต่ละกลุ่มงาน งาน เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ซึ่งขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พิจารณามอบหมายการดำเนินการจัดการร้องเรียน จึงทำให้เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่ระบบการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของกลุ่มกฎหมาย ลดน้อยลง

นางสาวธิวาพร จันทร์ขาว ผู้รายงาน
นิติกรชำนาญการ

..... ผู้ตรวจสอบ
(นายพชร มาเทียน)
นิติกรชำนาญการพิเศษ
รักษาการในตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ
รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด (ด้านบริการทางวิชาการ)