



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ต่อ ๐๗๗ ๒๗๒๗๘๔ ต่อ ๒๒๑

ที่ สฎ ๐๐๓๒.๐๐๓ / ๑๕๕ วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้วยกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความประสงค์ขออนุญาต รายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีในรอบ ๖ เดือนที่ผ่านมาเพื่อตอบสนองการดำเนินงาน ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence-Based ๑๑ ในการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ในการนี้ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ขออนุญาตนำรายงานผลการ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีในรอบ ๖ เดือน ประกาศเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบ โดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นายบรรเจิดศักดิ์ ไกรสุวรรณ)



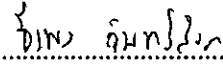
นิติกรชำนาญการพิเศษ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

(นายมานู สุกตสกุล)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
เรื่อง การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี	
<p>ชื่อหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี วัน /เดือน /ปี ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายเหตุ เอกสารแนบ ๑ ชุด</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายบรรเจ็ดศักดิ์ ไกรสุวรรณ) นิติกรชำนาญการพิเศษ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง  (นายศรุตยา สุทธิรักษ์) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๔</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายธีรพล จันทร์สังสา) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๑๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔</p>	



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มกฎหมาย โทร ๐๗๗ ๒๗๒๗๘๔ ต่อ ๒๑๑

ที่สฎ ๐๐๓๒.๐๐๓ / ๑๕

วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ต้นเรื่อง

ตามแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence-Based ๑๑ ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ กำหนดให้มีกลไกกำกับติดตาม เรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ รอบ การประเมิน คือรอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน สรุปต่อผู้บริหารอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมี

๑. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๒. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบพร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

ข้อเท็จจริง

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้สรุปเรื่องร้องเรียนทั้งสองกรณีดังกล่าว พร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แล้วดังนี้

๑. รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปจำนวน ๕ เรื่อง

๑.๑ โรงพยาบาลบ้านนาสารรายงานเรื่องร้องเรียนพนักงานกระทรวงสาธารณสุขพฤติกรรมไม่เหมาะสมในขณะปฏิบัติหน้าที่

- การวิเคราะห์ปัญหา เรื่องนี้เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ซึ่งทำงานในสถานที่เดียวกันแล้วเกิดมีเรื่องทะเลาะกัน จากการที่มีเรื่องโกรธเคืองกันมาก่อน จนนำไปสู่การมีปากเสียงกระทบกระทั่ง

- การแก้ไขปัญหา เชิญผู้ถูกกล่าวหาที่เป็นคู่กรณีทั้ง ๒ ราย มาให้ข้อเท็จจริงกับเจ้าหน้าที่โดยให้การยอมรับและให้คำมั่นว่าจะปรับปรุงแก้ไขและให้ทางโรงพยาบาลบ้านนาสารว่ากล่าวตักเตือนเพื่อควบคุมกำกับไม่ให้เกิดเหตุการณ์อีก

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๑.๒ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรณีผู้ร้องไปปรับการรักษาที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านงตาก แต่เจ้าหน้าที่ไม่รักษาให้เนื่องจากผู้ร้องไม่สวมหน้ากากอนามัย

- การวิเคราะห์ปัญหา ปัญหาเรื่องนี้เกิดจากการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านงตาก กับชาวบ้านผู้มารับบริการจนเหตุให้มีการร้องเรียน

- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านงตากดำเนินการปรับปรุงการโดยการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๑.๓ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบ้านนาเดิม กรณีผู้ร้องเดินทางไปรับการรักษาที่ โรงพยาบาลบ้านนาเดิม เพื่อฉีดยาตามนัดของแพทย์ แต่พยาบาลผู้ให้บริการแสดงอาการซักสีหน้าไม่เต็มใจให้บริการ

- การวิเคราะห์ปัญหา ปัญหาเรื่องนี้เกิดจาก จากการบริการที่เจ้าหน้าที่แสดงอาการซักสีหน้าไม่เต็มใจให้บริการซึ่งเป็นปัญหาข้อร้องเรียนที่พบบ่อย
- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งให้โรงพยาบาลบ้านนาเดิม ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ
- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๑.๔ ขอให้ปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองยา อำเภอ บ้านนาเดิม จังหวัดสุราษฎร์ธานี กรณีที่อำเภอบ้านนาเดิมได้แจ้งให้สาธารณสุขอำเภอบ้านนาเดิมส่งรายชื่อคนพิการ เข้ารับการคัดเลือกรับเบี้ยหวัดต่ออย่างประจำปี ๒๕๖๓ โดยสาธารณสุขอำเภอบ้านนาเดิม ได้มอบหมายให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองยาดำเนินการ แต่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองยาไม่ได้ดำเนินการ ส่งรายชื่อคนพิการตามที่อำเภอบ้านนาเดิมแจ้ง

- การวิเคราะห์ปัญหา ปัญหาเรื่องนี้เกิดจากการเข้าในผิดของเจ้าหน้าที่ในข้อสั่งการตามหนังสือ ทำให้ไม่ได้ปฏิบัติให้เป็นตามนัยของหนังสือ
- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งให้สาธารณสุขอำเภอบ้านนาเดิมดำเนินการกำกับติดตามให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบปฏิบัติตามหนังสือสั่งการหรือแนวนโยบายอย่างเคร่งครัด
- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๑.๕ ร้องเรียนเรื่องการวินิจฉัยโรคของแพทย์โรงพยาบาลชัยบุรี กรณีผู้ร้องนำบุตรไปรักษาที่ โรงพยาบาลชัยบุรี ด้วยอาการอาเจียนและปวดศีรษะ หมอโรงพยาบาลชัยบุรีวินิจฉัยว่าเป็นโรคกระเพาะอาหารและ ให้อาเภื้อบกระเพาะอาหารมารับประทาน แต่เมื่อไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี แพทย์โรงพยาบาล สุราษฎร์ธานีวินิจฉัยว่าเส้นเลือดในสมองแตก

- การวิเคราะห์ปัญหา ปัญหาเรื่องนี้ เป็นปัญหาเรื่องร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์ ที่เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการ หากความเสียหายนั้นเกิดจากการรักษา ผู้ที่ได้รับความเสียหายสามารถขอรับ ความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้
- การแก้ไขปัญหา ได้แจ้งให้โรงพยาบาลชัยบุรีตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งสรุปได้ว่าการวินิจฉัยโรค ของแพทย์โรงพยาบาลชัยบุรีเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ และได้มีการเน้นย้ำเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ให้ตระหนักถึงการตรวจรักษาผู้ป่วยที่ครบถ้วน ครอบคลุม และถูกต้องเพื่อให้ผู้รับบริการปลอดภัยและให้เกิดความ พึงพอใจสูงสุด พร้อมทั้งช่วยเหลือผู้ร้องตามมาตรา ๔๑ พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี

๒.รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๑ ร้องเรียนขอความเป็นธรรมได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับเงินเนื่องจากข้าราชการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบฉ้อโกงเงินของเจ้าหน้าที่

- การวิเคราะห์ปัญหา ปัญหาเรื่องนี้เกิดจากความล่าช้า ในการเบิกจ่ายค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่ แต่ยังไม่ได้กระทำการทุจริต เนื่องจากเงินค่าตอบแทนยังอยู่ในบัญชีของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

- การแก้ไขปัญหา ดำเนินการให้สาธารณสุขอำเภอตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการเบิกจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่ตามสิทธิที่จะได้รับ ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนและรายงานให้สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีทราบ ตามหนังสือ ที่ ๐๐๓๒.๐๐๓/๐๗๖ ลงวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๔

- ปัญหาอุปสรรค ไม่มี (กำลังตรวจสอบเอกสาร)

ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีขอเรียนว่า การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีสามารถบริหารจัดการให้เป็นที่ยุติได้ทุกเรื่องในรอบ ๒ เดือนที่ผ่านมา

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

นายบวร

(นายบวรเจตศักดิ์ ไกรสุวรรณ)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

นายมนู

นายมนู

(นายมนู สุกกลสกุล)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี