



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดอุทัยธานี โทร ๐ ๕๖ ๕๙๑๑๖๑

ที่ อน ๐๒๓๒/-

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลเกี่ยวกับการดำเนินการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรายงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน) และขอเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอกาฬสินธุ์

งานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกาฬสินธุ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และรายงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกาฬสินธุ์ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ ซึ่งพบว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกาฬสินธุ์ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ทั้ง ๑๔ แห่ง ขอสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ประเด็น	ตุลาคม ๒๕๖๔ – สิงหาคม ๒๕๖๕	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข
ข้อร้องเรียนทั่วไปการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑ เรื่อง	ไม่มี	ผู้บังคับบัญชา กล่าวตักเตือน
ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี
รวมเรื่องร้องเรียน	๑ เรื่อง		

เนื่องด้วยในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ พบกรณีข้อร้องเรียนในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รพ.สต. จึงได้ดำเนินการตามแนวทางเพิ่มเติมจากคู่มือฯ เห็นควรแจ้งให้การแก้ไขปัญหการร้องเรียนที่ดำเนินการในพื้นที่ร่วมกับผู้นำชุมชน ต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี รับทราบ เพื่อรายงานต่อไป ทั้งนี้ได้ให้แจ้งให้ รพ.สต.ที่ได้รับข้อร้องเรียนชี้แจงรายงานรายละเอียดของการร้องเรียนเพื่อใกล้เคียงข้อร้องเรียนอย่างถูกต้องและได้ทำบันทึกข้อตกลงกับบุคลากรที่ถูกร้องเรียนดังกล่าว เห็นควรแจ้งให้ ผอ.รพ.สต. ทุกแห่ง ทบทวนการดำเนินการตามคู่มือฯ ร่วมกับบุคลากรใน รพ.สต.เพื่อเป็นการป้องปรามการเกิดข้อร้องเรียนในอนาคตซ้ำ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ต่อไป

(นายสงการณ์ จิราพงษ์)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทราบ

(นายชาเวช วราหะ)

สาธารณสุขอำเภอกาฬสินธุ์

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี วัน/เดือน/ปี : ๒ กันยายน ๒๕๖๕ หัวข้อ: รายงานสรุปผลเกี่ยวกับการดำเนินการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรายงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน) และขอเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานสรุปผลเกี่ยวกับการดำเนินการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรายงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน) และขอเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน Linkภายนอก: ไม่มี หมายเหตุ เผยแพร่เว็บไซต์ สสอ. ทัพทัน www.thapthanhealth.com	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นายสงการณ์ จิราพงษ์) นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ วันที่ ๒ / กันยายน/ ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายชาเวท วราหะ) สาธารณสุขอำเภอทัพทัน วันที่ ๒ / กันยายน/ ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายอดุล สติธิการ) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๒ / กันยายน/ ๒๕๖๕	



ที่ อน ๐๒๓๒/๒๒๖

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าวัง
ถนนท่าวัง - ตลุกคู่ อำเภอท่าวัง
จังหวัดอุทัยธานี ๖๑๑๒๐

๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ส่งผลการดำเนินการไต่ถามข้อร้องเรียนพฤติกรรมกาปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย หนังสือรายงานผลการดำเนินการไต่ถามข้อร้องเรียนพฤติกรรมกาปฏิบัติ
หน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชน รพ.สต.หนองกระทุ่ม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าวัง ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดอุทัยธานี อ้างถึงหนังสือ อน ๐๐๓๓.๐๐๔/๖๒ ลงวันที่ ๑๐
มิถุนายน ๒๕๖๕ ร้องเรียนพฤติกรรมกาปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชน ณ โรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกระทุ่ม นั้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าวัง ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเพื่อให้ข้อเท็จจริง
ทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกระทุ่มได้ประสานผู้ร้อง (นางสาวปวีณา เพียรชะกรณ) และมารดา
(นางเฉลย เทียนชะกรณ) ซึ่งอาศัยอยู่นอกเขตให้บริการของ รพ.สต.หนองกระทุ่ม) และผู้เกี่ยวข้องพร้อมด้วย
นายสมกิจ นวกุล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม นางสมวงศ์ ทองคำขาว กำนันตำบล
หนองกระทุ่ม นายดาว ประวาลวรรณ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๑๐ และนายพิเชษฐ เขียวเกตวิทย์ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๕
ตำบลหนองกระทุ่ม เข้าให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริง ที่เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกระทุ่ม
เพื่อเจรจาไต่ถามข้อร้องเรียนพฤติกรรมกาปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชน

การดำเนินการ เป็นไปด้วยความสุภาพ ละเอียดรอบคอบและมิตรภาพ แต่ผลสรุปผลการเจรจา
ไต่ถามผู้ร้องเรียนยืนยันให้ดำเนินการตามคำร้องเรียนเดิม มีความประสงค์ให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่
ปฏิบัติงาน ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกระทุ่ม ทั้งสองราย ได้แก่ นายวิเชียร กำเนิด ตำแหน่ง
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ และนางชื่นกมล สาคร ตำแหน่งผู้ช่วยเหลือคนไข้ ออกจากพื้นที่ไป
ปฏิบัติงานที่อื่นเป็นการชั่วคราว จึงรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอดุล สติธิการ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
ปฏิบัติราชการแทนสาธารณสุขอำเภอท่าวัง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่าวัง

โทร.๐๕๖ ๕๙๑ ๑๑๖๑



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอกำแพง จังหวัดอุทัยธานี

ที่ อนุ ๐๒๓๒.๑/๘.๑/๒๕๕

วันที่ ๑๗ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง ผลการดำเนินการไต่ถามข้อร้องเรียนพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชน

เรียน สาธารณสุขอำเภอกำแพง

เรื่องเดิม

ด้วยสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพง ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี โดยอ้างถึง หนังสือที่ อนุ ๐๐๓๓.๐๐๔/๖๒ ลงวันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ เรื่อง ร้องเรียนพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชน ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกระทุ่ม เมื่อวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๕ จำนวน ๒ ราย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกำแพง ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเพื่อให้ข้อเท็จจริงทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกระทุ่มได้ประสานผู้ร้อง (ซึ่งอาศัยอยู่นอกเขตให้บริการของ รพ.สต.หนองกระทุ่ม) เข้าให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริง นั้น

โดยผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงข้อร้องเรียนพฤติกรรมดังกล่าว ดังนี้

๑. เมื่อวันเสาร์ที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๕ เวลา ๐๘.๔๐ น. ผู้ร้อง(นางสาวปวีณา เพียรชะกรณ์) ได้พามารดา (นางเฉลย เทียนชะกรณ์) เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกระทุ่ม ได้จอดรถเพื่อนำมารดาลงรับบริการ ซึ่งได้จอดรถยนต์รอมารดา ณ บริเวณที่ทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกระทุ่ม กำลังจัดเตรียมปรับภูมิทัศน์สิ่งแวดล้อมเพื่อรองรับการประเมิน Re-accredit รพ.สต.ติดดาว ได้มีการนัดขอความร่วมมือ อสม. มาร่วมกิจกรรมดังกล่าว นายวิเชียร กำเหนิด (นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ) เห็นว่ารถยนต์จอดขวางบริเวณที่จัดกิจกรรมและเสี่ยงต่อความเสียหายต่อรถยนต์ผู้รับบริการ เนื่องจากต้องขนเศษหินไปใส่พื้นที่เป็นหลุมเพื่อป้องกันน้ำขัง จึงได้สั่งการให้ นางชื่นกมล สาคร (ผู้ช่วยเหลือคนไข้) ไปแจ้งขอให้ผู้ร้องย้ายการจอดรถ แต่เนื่องจากนางชื่นกมล สาคร เป็นคนพูดจาเสียงดัง จึงเป็นเหตุให้ผู้ร้องไม่ฟังพอใจ ได้ดำเนินการชี้แจงให้ผู้ร้องเข้าใจในเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมและเสี่ยงต่อความเสียหายต่อรถยนต์ผู้รับบริการ เท่านั้น
๒. วันเสาร์ที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๕ เวลา ๐๙.๓๐ น. น้องชายของผู้ร้องได้พามารดา (นางเฉลย เทียนชะกรณ์) มาทำแผลตามนัด นายวิเชียร กำเหนิด ได้รับทราบข้อมูลข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น ในวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๕ เวลา ๐๘.๔๐ น. นั้น จึงเข้ามาสอบถามรายละเอียดกับผู้รับบริการ (นางเฉลย เทียนชะกรณ์) ด้วยน้ำเสียงปกติ แต่เนื่องจากบุคลิกของนายวิเชียรฯ เป็นคนพูดจาเสียงดังและเร็ว จึงทำให้ผู้รับบริการฯ เข้าใจผิดว่าเป็นการพูดจาต่อว่าและข่มขู่ และผู้ร้องมีความวิตกกังวลว่าจะไม่ปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการของตน ได้ดำเนินการชี้แจงให้ผู้ร้องเข้าใจในบุคลิกของนายวิเชียรฯ ไม่ได้มีเจตนาต่อว่าและข่มขู่
๓. วันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๕ เวลา ๑๗.๐๐ น. นายชาเวช วรหะ ตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอกำแพง ได้รับหนังสือที่อ้างถึง จึงประสานงานกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกระทุ่ม เพื่อสอบถามรายละเอียดเบื้องต้นและนัดผู้เกี่ยวข้อง เพื่อไต่ถามเหตุข้อร้องเรียนดังกล่าว ในวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๕ ต่อไป

๔. วันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น. นายชาเวท วราหะ ตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอ ทพทัน ได้เข้าดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนดังกล่าว พร้อมด้วยนายสมกิจ นวกุล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม นางสมวงษ์ ทองคำขาว กำนันตำบลหนองกระทุ่ม นายดาว ประวาลวรรณ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๑๐ และนายพิเชษฐ เขียวเกติวิทย์ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๕ ตำบลหนองกระทุ่ม ณ บ้านนางเฉลย เพียนชะกรณ์ บ้านเลขที่ ๘/๑ หมู่ ๑๐ ตำบลหนองกระทุ่ม (เขตให้บริการ รพ.สต.บ้านคอดยาง) ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยผู้ร้องเรียนยืนยันตามคำร้องเรียนเดิม มีความประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ฯ ทั้งสองรายออกจากพื้นที่

ข้อพิจารณา

จากเหตุข้อร้องเรียนดังกล่าว ข้างต้น เมื่อวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๕ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกระทุ่ม ได้ดำเนินการตามข้อสั่งการดังกล่าว ผลการเจรจาไกล่เกลี่ยผู้ร้องเรียนยืนยันตามคำร้องเรียนเดิม มีความประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ฯ ทั้งสองรายออกจากพื้นที่ จึงรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง



(นายวิเชียร กำเหนิด)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกระทุ่ม





หนังสือตกเตือน

ทำที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน

วันที่ ๒๐ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้าพเจ้า นายวิเชียร กำเหนิด ข้าราชการ ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สังกัด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกระทุ่ม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทัพทัน ได้กระทำการ พูดต่อว่ามารดาและพี่ชายผู้ร้องเรียน (พี่ชายผู้ร้องเรียนพามาทำแผล) พูดแสดงตนว่าเป็นหัวหน้าหน่วย บริการและแจ้งว่าเป็นผู้สั่งให้ นางชื่นกมล สาคร กระทำการ ฯ

ซึ่งข้าพเจ้า นายชาเวท วราหะ ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอทัพทัน ในฐานะผู้บังคับบัญชา ระดับอำเภอ จึงมาตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมตกเตือนในพฤติกรรมบริการ ซึ่งต้องมีมาตรฐาน และเป็นไปตาม หลักการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ดังนี้

๑. มีความถูกต้องเป็นมาตรฐานตรงกันในการบริการ
๒. มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ
๓. มีความสุภาพ ซึ่งก่อให้เกิดความไว้วางใจในงานบริการ
๔. มีความเอาใจใส่ เข้าใจต่อผู้ใช้บริการ

โดยเฉพาะ ข้อ ๓ และข้อ ๔ ต้องสุภาพ เอาใจใส่ และเข้าใจในตัวผู้ป่วยที่เป็นผู้สูงอายุ/มาทำ แผลซึ่งถูกสุนัขกัด ซึ่งเดินไม่ถนัด จึงต้องมาจอดรถใกล้ห้องทำแผล เพื่ออำนวยความสะดวก

ฉะนั้น จึงว่ากล่าวตกเตือน นายวิเชียร กำเหนิด เพื่อมิให้มีพฤติกรรมบริการเช่นนี้อีก หาก ปฏิบัติเช่นนี้อีก ผู้บังคับบัญชาจะดำเนินการลงโทษทางวินัยตามระเบียบราชการต่อไป

(ลงชื่อ)ผู้ว่ากล่าวตกเตือน

(นายชาเวท วราหะ)

(ลงชื่อ)ผู้รับการว่ากล่าวตกเตือน

(นายวิเชียร กำเหนิด)

หนังสือตกเตือน

ทำที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทพทัน

วันที่ ๒๐ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้าพเจ้า นางชื่นกมล สาคร ลูกจ้าง ตำแหน่ง ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย (ผู้ช่วยเหลือคนไข้) สังกัด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองกระทุ่ม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทพทัน ได้กระทำการ พูดเสียงดังต่อผู้มารับบริการ พร้อมแสดงสีหน้าและชี้นิ้วสั่งการ ฯ

ซึ่งข้าพเจ้า นายชาเวท วราหะ ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอทพทัน ในฐานะผู้บังคับบัญชา ระดับอำเภอ จึงมาตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมตักเตือนในพฤติกรรมบริการ ซึ่งต้องมีมาตรฐาน และเป็นไปตาม หลักการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ ดังนี้

๑. มีความถูกต้องเป็นมาตรฐานตรงกันในการบริการ
๒. มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ
๓. มีความสุภาพ ซึ่งก่อให้เกิดความไว้วางใจในงานบริการ
๔. มีความเอาใจใส่ เข้าใจต่อผู้ใช้บริการ

โดยเฉพาะ ข้อ ๓ และข้อ ๔ ต้องสุภาพ เอาใจใส่ และเข้าใจในตัวผู้ป่วยที่เป็นผู้สูงอายุ/มาทำ แผลถูกสุนัขกัด ซึ่งเดินไม่ถนัด จึงต้องมาจอดรถใกล้ห้องทำแผล เพื่ออำนวยความสะดวก

ฉะนั้น จึงว่ากล่าวตักเตือน นางชื่นกมล สาคร เพื่อมิให้มีพฤติกรรมบริการเช่นนี้อีก หาก ปฏิบัติเช่นนี้อีก ผู้บังคับบัญชาจะดำเนินการลงโทษทางวินัยตามระเบียบราชการต่อไป

(ลงชื่อ)ผู้ว่ากล่าวตักเตือน
(นายชาเวท วราหะ)

(ลงชื่อ)ผู้รับการว่ากล่าวตักเตือน
(นางชื่นกมล สาคร)