



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ กลุ่มงานนิติการ โทร.๐๔๕-๕๒๓๒๕๐ ต่อ ๑๐๖

ที่ อจ ๐๐๓๒.๐๐๕/วณ

วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ

ด้วยกลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ ได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ ประจำปี ๒๕๖๑ รอบ ๑๒ เดือน และปี ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน เสร็จแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงานดังนี้

ปี ๒๕๖๑ สถานการณ์ ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของจังหวัดอำนาจเจริญพบว่าประเภทเรื่องร้องเรียนมากที่สุดได้แก่พฤติกรรมบริการรักษาพยาบาล จำนวน ๓ เรื่อง และขอความช่วยเหลือ จำนวน ๓ เรื่อง รองลงมาได้แก่สิ่งแวดล้อมเหตุรำคาญ จำนวน ๒ เรื่อง และเรื่องบริหารงานทั่วไป จำนวน ๒ เรื่อง อำเภอที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุดได้แก่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ เนื่องจากสาเหตุการเป็นอำเภอที่มีขนาดใหญ่ มีหน่วยงานย่อยในสังกัด เป็นจำนวนมาก ได้แก่ โรงพยาบาลอำนาจเจริญ/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ / โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีจำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง รองลงมาเป็นอำเภอหัวตะพาน อำเภอปทุมราชวงศา และอำเภอพนา ตามลำดับ

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ที่ผ่านมาสํานักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญยังไม่มีกรณีร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว

ตารางที่ : เปรียบเทียบประเภทข้อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทุกช่องทาง (ตุลาคม ๖๐ - กันยายน ๖๑)

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (เรื่อง/รายอำเภอ) | | | | | | | รวม |
|---------------------------------|--|---------|-------------|-------|----------|-----------|-----|-----|
| | เมือง | ชานุมาน | ปทุมราชวงศา | เสนาง | หัวตะพาน | สิ้ออำนาจ | พนา | |
| ๑. พฤติกรรมบริการ รักษาพยาบาล | ๕ | ๒ | ๑ | - | ๑ | - | ๑ | ๑๐ |
| ๒. เกี่ยวกับความประพฤติ ส่วนตัว | - | - | - | - | - | - | - | ๐ |
| ๓. เรื่องงานบริหารทั่วไป | ๔ | - | - | - | - | - | - | ๔ |
| ๔. เรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ | - | - | - | - | - | - | - | ๐ |
| ๕. สิ่งแวดล้อมเหตุรำคาญ | ๔ | - | ๑ | - | - | - | - | ๕ |
| ๖. คู่กรณีผู้บริโภค | ๑ | - | - | - | - | - | - | ๑ |
| ๗. ขอความช่วยเหลือ | ๒ | ๑ | - | - | ๔ | - | - | ๗ |
| ๘. การจัดซื้อจัดจ้าง | - | - | - | - | - | - | - | - |
| รวม | ๑๖ | ๓ | ๒ | - | ๕ | - | ๑ | ๒๗ |

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญในรอบ ๑ ปี ที่ผ่านมา (ตุลาคม ๖๐ - กันยายน ๖๑) พบว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมด ๒๗ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จเริ่มจากการตรวจสอบข้อเท็จจริง โกล่เกลี่ย และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ รวมไปถึงตอบกลับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอำนาจเจริญแล้ว จำนวน ๒๗ เรื่อง การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ที่ผ่านมาสํานักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญยังไม่มีกรณีร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว

/ปี ๒๕๖๒...

ปี ๒๕๖๒ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - มิถุนายน ๒๕๖๒) สถานการณ์ ปัญหาข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของจังหวัดอำนาจเจริญพบว่าประเภทเรื่องร้องเรียนมากที่สุดได้แก่สิ่งแวดล้อมเหตุรำคาญ จำนวน ๘ เรื่อง และเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบและเรื่องความประพฤติส่วนตัว จำนวนอย่างละ ๓ เรื่อง อำเภอที่มี เรื่องร้องเรียนมากที่สุดได้แก่ อำเภอเมืองอำนาจเจริญ เนื่องจากสาเหตุการเป็นอำเภอที่มีขนาดใหญ่ มีหน่วยงานย่อยในสังกัด เป็นจำนวนมาก ได้แก่ โรงพยาบาลอำนาจเจริญ/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ / โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และมีโรงงานสถานประกอบการตั้งอยู่จำนวนมาก มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๒ เรื่อง ส่วนใหญ่เรื่องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเหตุรำคาญ รองลงมาเป็นอำเภอปทุมราชวงศา ตามลำดับ

ตารางที่ : เปรียบเทียบประเภทข้อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทุกช่องทาง (ตุลาคม ๖๑ - มิถุนายน ๖๒)

| ประเภทเรื่องร้องเรียน | เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เรื่อง/รายอำเภอ) | | | | | | | รวม |
|------------------------------------|--|------------|--------------|-------------|----------|---------|----|-----|
| | เมือง | ขาม มาน | ปทุม ราชา | เสนาง กา | หัวตะพาน | สิรินธร | นา | |
| ๑. พฤติกรรมบริการ / รักษาพยาบาล | ๑ | - | ๑ | - | - | - | - | ๒ |
| ๒. เกี่ยวกับความประพฤติ ส่วนตัว | ๒ | - | ๑ | - | - | - | - | ๓ |
| ๓. เรื่องงานบริหารทั่วไป | ๒ | - | - | - | - | - | - | ๒ |
| ๔. เรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ | ๑ | - | - | - | - | ๑ | - | ๒ |
| ๕. สิ่งแวดล้อมเหตุรำคาญ | ๕ | - | ๒ | - | - | - | ๑ | ๘ |
| ๖. คู่กรณีผู้บริโภค | ๑ | - | - | - | - | - | - | ๑ |
| ๗. ขอความช่วยเหลือ | - | - | - | - | - | - | - | - |
| ๘. การจัดซื้อจัดจ้าง | ๑ | - | - | - | - | - | - | ๑ |
| รวม | ๑๓ | - | ๔ | - | - | ๑ | ๑ | ๑๙ |

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญในรอบ ๙ เดือนที่ผ่านมา (ตุลาคม ๖๑ - มิถุนายน ๖๒) พบว่ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมด ๑๙ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จเริ่มจากการตรวจสอบข้อเท็จจริง โกล่เกลี่ย และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ รวมไปถึงตอบกลับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอำนาจเจริญแล้ว จำนวน ๑๘ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ที่ผ่านมา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ มีกรณีร้องเรียนในเรื่องดังกล่าว ๑ เรื่อง ตอนนี้อยู่ในชั้นอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ของกรมบัญชีกลาง

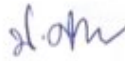
ข้อเสนอแนะ

(๑) ให้ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรได้รายงานผลการดำเนินงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญได้รับทราบ และใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา และสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบจากผู้มีส่วนได้เสียและแสดงถึงความโปร่งใสของหน่วยงาน

(๒) หน่วยงานย่อยในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ นำรายงานผลการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน ในเรื่องที่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เพื่อให้หน่วยงานได้ปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจ ในกรณีมีผู้รับบริการร้องเรียนการให้บริการของหน่วยบริการไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง ผู้ว่าราชการจังหวัดอำนาจเจริญให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงทุกรายและจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน

(๓) สำหรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างมีเรื่องเดียวกันเห็นควรกำชับให้เจ้าหน้าที่พัสดุ หัวหน้าพัสดุ คณะกรรมการตรวจและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตาม กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดและจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน



(นายประเทือง คำภานันต์)
ตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ



(นายอาคม กินวงศ์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

ทราบ/ชอบ



(นายประภาส วีระพล)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ

10 ก.ค. 2562