



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม โทร ๐-๔๓๗๗-๗๙๑ ต่อ ๒๐๑

ที่ มค. ๐๐๓๒.๐๑๐ / วันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ได้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นช่องทางในการรับและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม และได้ทำการรวบรวมข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ นั้น

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงขอรายงานข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐ - พฤษภาคม ๒๕๖๑) รายละเอียดตามรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวันเพ็ญ ต้นสุวรรณ)  
หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

ทราบ

(นายหัสชา เนือยทอง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล (นายแพทย์เชี่ยวชาญ)  
รักษาการในตำแหน่ง นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)  
รักษาราชการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

**รายงานการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์**  
**สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม**  
**ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑)**

**๑๑.ความเป็นมา**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินนโยบายการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยได้วางหลักเกณฑ์ มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เมื่อมีผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วน ราชการที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการดูแล สุขภาพของประชาชน จึงได้มีการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนทั่วไป รวมถึงการตอบสนองความต้องการของประชาชนในการคลี่คลายปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนต่อไป

**๒.ผลการดำเนินงานปี ๒๕๕๗-๒๕๖๑**

**๒.๑ สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑ (ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑)**

ลำดับ	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์	ปีงบประมาณ					หมายเหตุ
		๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	
๑	ด้านบริหาร						
	๑.๑ การเงิน/คลัง	๑	๑	๑	๐	๐	๓
	๑.๒ บุคคล(บรรจุ/เลื่อน/ลด/ปลด/ย้าย)	๔	๔	๐	๓	๑	๑๒
	๑.๓ ค่าตอบแทน	๓	๐	๑	๒	๑	๗
	๑.๔ อื่นๆ	๒	๓	๗	๕	๖	๒๓
๒	ด้านบริการ						
	๒.๑ มาตรฐาน	๐	๐	๐	๑	๐	๑
	๒.๒ พฤติกรรมบริการ	๔	๖	๕	๒	๓	๒๐
	๒.๓ อื่นๆ	๐	๐	๐	๒	๑	๓
๓	การทุจริต/ประพฤตินิষอบ	๓	๒	๑	๑	๐	๗
๔	พฤติกรรมส่วนตัว(ขู่สาว/ทะเลาะวิวาท /โงง/ ต้อหาคดีอาญา/ฯลฯ)	๒	๒	๓	๐	๐	๗
๕	เรื่องอื่นๆ	๐	๐	๐	๑	-	๑
๖	ดำเนินการตามพ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้อง						
	๖.๑เรื่องคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข			๓	๓	๕	๑๑
	๖.๒เรื่อง พรบ.สุรา,พรบ.บุหรี	-	-	-	-	๑๑	๑๑
	๖.๓พรบ.หลักประกันสุขภาพฯ (ม.๔๑)			๑๔	๑๓	๑๒	๓๙
	๖.๔ เรื่อง พรบ.สาธารณสุข	-	-	-	-	-	-
๗	ข้อร้องเรียนด้านจัดซื้อจัดจ้าง	๐	๐	๐	๐	๐	๐
	รวม	๑๙	๑๘	๓๕	๓๓	๔๐	

๒.๒ สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ( ณ เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๑)

เรื่องร้องเรียน ด้านจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึงเรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โดยมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรงหรือร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ( ณ เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๑) ไม่มีเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง

### ๓.การวิเคราะห์สถานการณ์

จากการวิเคราะห์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๗ ถึง ปี๒๕๖๑ (๘ เดือน) พบว่า เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีจำนวนมาก คือ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเภท พุทธศักราชบริการในช่วง ๔ ปีมีจำนวน ๒๐ เรื่อง และมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเภทการบริหารจัดการทั่วไป ในช่วง ๔ ปีมีจำนวน ๒๓ เรื่อง

โดยสรุปในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ฯ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องพฤติกรรมทั้งในส่วนของพุทธศักราชบริการ พฤติกรรมส่วนตัวและเรื่องการบริหารงาน หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผลการดำเนินการบางเรื่องแก้ไขและยุติเรื่องได้ แต่บางเรื่องถูกดำเนินการทางวินัย

### ๔.ข้อเสนอแนะ

- ส่งเสริมกำกับดูแลให้ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เสมอภาค ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอดทนและรับผิดชอบต่อหน้าที่
- นำผลการวิเคราะห์ที่ได้เป็นข้อมูลในการจัดทำเป็นแผนปฏิบัติของหน่วยงานในปีถัดไป

\*\*\*\*\*



1912  
1913  
1914  
1915  
1916  
1917  
1918  
1919  
1920  
1921  
1922  
1923  
1924  
1925  
1926  
1927  
1928  
1929  
1930  
1931  
1932  
1933  
1934  
1935  
1936  
1937  
1938  
1939  
1940  
1941  
1942  
1943  
1944  
1945  
1946  
1947  
1948  
1949  
1950  
1951  
1952  
1953  
1954  
1955  
1956  
1957  
1958  
1959  
1960  
1961  
1962  
1963  
1964  
1965  
1966  
1967  
1968  
1969  
1970  
1971  
1972  
1973  
1974  
1975  
1976  
1977  
1978  
1979  
1980  
1981  
1982  
1983  
1984  
1985  
1986  
1987  
1988  
1989  
1990  
1991  
1992  
1993  
1994  
1995  
1996  
1997  
1998  
1999  
2000  
2001  
2002  
2003  
2004  
2005  
2006  
2007  
2008  
2009  
2010  
2011  
2012  
2013  
2014  
2015  
2016  
2017  
2018  
2019  
2020  
2021  
2022  
2023  
2024  
2025  
2026  
2027  
2028  
2029  
2030  
2031  
2032  
2033  
2034  
2035  
2036  
2037  
2038  
2039  
2040  
2041  
2042  
2043  
2044  
2045  
2046  
2047  
2048  
2049  
2050  
2051  
2052  
2053  
2054  
2055  
2056  
2057  
2058  
2059  
2060  
2061  
2062  
2063  
2064  
2065  
2066  
2067  
2068  
2069  
2070  
2071  
2072  
2073  
2074  
2075  
2076  
2077  
2078  
2079  
2080  
2081  
2082  
2083  
2084  
2085  
2086  
2087  
2088  
2089  
2090  
2091  
2092  
2093  
2094  
2095  
2096  
2097  
2098  
2099  
2100

## แบบสรุปรายงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เขตสุขภาพที่ 7 ปีงบประมาณ 2561 (เดือนตุลาคม 2560-พฤษภาคม 2561) จังหวัด มหาสารคาม

ลำดับ	ประเภทการร้องเรียน	เรื่อง ค้าง ยกมา	1.เรื่องรับเข้าทั้งหมด(เรื่อง)			รวมรับ เรื่อง	2.ช่องทางกรรับเข้าทั้งหมด(เรื่อง)				3.การดำเนินการ				ปัญหา/ข้อเสนอ	
			ประชาชน	รัฐ	เอกชน		หนังสือ/ จดหมายใน กระทรวงสธ.	หนังสือ/จดหมาย จากหน่วยงานอื่น	สื่อสาร สาธารณะ	บัตร สนทนา	แล้ว เสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ(ค้าง)				รวม
												ประชาชน	รัฐ	เอกชน		
1	ด้านบริหาร															
1.1	การเงิน/คลัง	0														
1.2	บุคคล(บรรจุ/เลื่อน/ลด/ปลด/ )	0		1	1	1				1		0		1		
1.3	ค่าตอบแทน	0	1		1	1				1				1		
1.4	ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	0												0		
1.5	อื่นๆ	0	6		6	1			5	5	1			6		
2	ด้านบริการ															
2.1	มาตรฐาน	0												0		
2.2	พฤติกรรมบริการ	0	3		3		2		1	1	2			3		
2.3	อื่นๆ	0	1		1		1			1				1		
3	ด้านการทุจริต	0												0		
4	พฤติกรรมส่วนตัว(ผู้สาว/ )	0												0		
5	เรื่องอื่นๆ															
5.1	เรื่องคุ้มครองผู้บริโภคด้าน	0												0		
5.2	เรื่อง พรบ.สุรา,พรบ.บุหรี	0												0		
5.3	พรบ.หลักประกันสุขภาพฯ (ม.41)	0												0		
	(ม.18(4))	0												0		
5.4	เรื่อง พรบ.สาธารณสุข	0												0		
5.5	เรื่อง เบ็ดเตล็ด	0												0		
	รวม	0	11	1	12	3	3		5	9	3	0		12		
	ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	0			0					0				0		

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม โทร ๐-๔๓๗๗-๗๕๑ ต่อ ๒๐๑

ที่ มค. ๐๐๓๒.๐๑๐ / วันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนการจดทะเบียนจัดซื้อจัดจ้าง

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ได้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปและรับเรื่องร้องเรียนการจดทะเบียนจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม พร้อมทั้งให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเรื่องร้องเรียนการจดทะเบียนจัดซื้อจัดจ้างทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ นั้น

ซึ่งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนการจดทะเบียนจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตุลาคม ๒๕๖๐ - พฤษภาคม ๒๕๖๑) พบว่าในช่วงเวลาดังกล่าวไม่มีเรื่องร้องเรียนการจดทะเบียนจัดซื้อจัดจ้าง รายละเอียดตามรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางวันเพ็ญ ต้นสุวรรณ)

หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

ทราบ

(นายหัสชา เนือยทอง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล (นายแพทย์เชี่ยวชาญ)

รักษาการในตำแหน่ง นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาราชการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม โทร ๐-๔๓๗๗-๗๙๑ ต่อ ๒๐๑

ที่ มค. ๐๐๓๒.๐๑๐ / ..... วันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขออนุญาตนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บน Web site ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม  
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม ได้แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการรวบรวมหลักฐานเชิงประจักษ์ ตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ  
ดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment \_ ITA) นั้น

ในการนี้ เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการดังกล่าว กลุ่มงานนิติการ  
จึงขออนุญาตนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่บน Web site ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม  
มีรายการดังนี้

๑. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
๒. รายงานผลการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑  
(ตุลาคม ๒๕๖๐ - พฤษภาคม ๒๕๖๑)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางวันเพ็ญ ต้นสุวรรณ)  
หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

### อนุญาต

(นายหัสชา เนือยทอง)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล (นายแพทย์เชี่ยวชาญ)  
รักษาการในตำแหน่ง นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)  
จังหวัดมหาสารคาม