



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานนิติการและตรวจสอบภายใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก โทร ๐ ๕๕๕๑ ๘๑๒๙

ที่ ตก ๐๐๓๒.๐๑๓ / ๒๑๙

วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๒ (รอบ ๖ เดือน)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตาก

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๒ นั้น

ในการนี้ กลุ่มงานนิติการฯ จึงขอรายงานผลการดำเนินการโดยแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

กรณีที่ ๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ไม่มี

กรณีที่ ๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

๑. เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผยนาม ได้ร้องเรียนนายไพฑูรย์ จิตเนาวรัตน์ และเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก กรณี จัดจำหน่ายบัตรการกุศลล้นโชค เพื่อหารายได้มาพัฒนางานสาธารณสุข โดยมีได้รับอนุญาต

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว พบว่า นายไพฑูรย์ฯ และ ผอ.รพ.สต.ในเครือข่าย ร่วมกันจำหน่ายบัตรการกุศลล้นโชค มีวัตถุประสงค์เพื่อหารายได้โดยเป็นประโยชน์นำมาพัฒนางานสาธารณสุขในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งมีได้นำผลประโยชน์มาเป็นการส่วนตัว การดำเนินการมิได้มีการขออนุญาตให้ถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ ตาม พรบ.การพนัน พ.ศ.๒๕๗๘ การกระทำดังกล่าวได้กระทำเป็นครั้งแรก เกิดจากความไม่รู้กฎหมาย และได้สำนึกผิดแล้ว จึงให้ว่ากล่าวตักเตือนนายไพฑูรย์ฯ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (ยุติเรื่องแล้ว)

๒. เมื่อวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผยนาม ได้ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาก ขอให้ตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน รพ.สต.บางแห่ง ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สอด ซึ่งจ่ายค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราวให้กับสถานพยาบาลแห่งอื่น และโอนเงินระหว่าง รพ.สต.ด้วยกัน ถูกต้องตามระเบียบหรือไม่

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว พบว่า รพ.สต.แม่กิตติหลวง ได้ดำเนินการจัดจ้างลูกจ้างชั่วคราวโดยใช้เงินบำรุงตามการขอรับการสนับสนุนจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สอด จากกรณีดังกล่าวสามารถดำเนินการได้ โดยเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานที่จะเป็นประโยชน์แก่ราชการและประชาชน และไม่มีผลกระทบต่อสถานะเงินบำรุง สำหรับกรณีการยืมเงินระหว่าง รพ.สต.ด้วยกัน กรณีดังกล่าวก็สามารถดำเนินการได้เช่นกัน ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการจ่ายเงินบำรุงเพื่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงานบริการอื่น พ.ศ. ๒๕๔๔ (ยุติเรื่องแล้วและรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตากแล้ว)

๓. เมื่อวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๑ ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผยนาม ได้ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาก ขอให้ตรวจสอบนายมนัส ต๊ะชมภู สาธารณสุขอำเภอแม่สอด เกี่ยวกับการคอร์ปชั่นเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์ การปรับปรุงอาคารและงานก่อสร้างต่างๆ

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว พบว่า ไม่มีมูลตามที่กล่าวหา (ยุติเรื่องแล้วและรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตากแล้ว)

๔. เมื่อวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ร้องเรียนไม่เปิดเผยนาม ได้ร้องเรียนขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของ ผอ.รพ.สต.ลานสอ (หมอก) ซึ่งไม่เคยมาทำงานที่ รพ.สต. ในเดือนหนึ่งๆจะมาทำงาน ๓ - ๔ วัน เท่านั้น ไม่เคยมานั่งตรวจคนไข้ ไม่เคยลงหมู่บ้าน แต่เมื่อถึงเวลา ๑๖.๐๐ น. จะมาเปิดคลินิกของตนเอง ซึ่งเอาเวลาราชการไปใช้ส่วนตัว รวมทั้งชาวบ้านไปรับยาเจ้าหน้าที่เกือบทุกคนหน้าอ พุดจาไม่ดี

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ได้มอบหมายให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตากตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล พบว่า การบริการของ รพ.สต.ลานสอ จะมีพยาบาลวิชาชีพซึ่งให้บริการรักษาพยาบาล เว้นแต่ติดภารกิจซึ่งก็มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้บริการ และมีการจัดตารางเวรลงเยี่ยมบ้านในชุมชน สำหรับการปฏิบัติงานของ ผอ.รพ.สต.ลานสอ ซึ่งจะให้บริการเมื่อเจ้าหน้าที่ติดราชการประกออบกับได้มาช่วยงานที่ สสอ. เมืองตาก ตามการสั่งการของสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก และได้มาปฏิบัติงานตามเวลา ทั้งนี้ กรณีร้องเรียนดังกล่าวจะได้ทำความเข้าใจกับประชาชนผู้มารับบริการ ต่อไป (ยุติเรื่องแล้วและรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตากแล้ว)

๕. เมื่อวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผยนาม ได้ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาก ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของนายนิสิต บัวเฟื่อน ผอ.รพ.สต.บ้านใหม่ ว่ามีพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีจิตสำนึก มาทำงานสายเป็นประจำ นำเงินเตีอร อสม. ไปใช้ส่วนตัว มีชื่ออยู่เวรแล้วไม่มาอยู่เวร ลักลอบตัดไม้พุงนำไปขาย ใช้ชื่อผู้อื่นเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมในหมู่บ้าน

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว พบว่า ไม่มีมูลตามที่กล่าวหา ยกเว้น

๑. กรณีการมาปฏิบัติงานซึ่งมีบางวันที่นายนิสิตฯ ไม่เซ็นชื่อ จึงให้สาธารณสุขอำเภอ บ้านตากว่ากล่าวตักเตือนต่อไป

๒. จากการตรวจสอบการจัดทำบัญชีรับจ่ายเงินของ รพ.สต.พบว่านายนิสิตฯ มิได้จัดทำเอกสารและกำกับดูแลการจัดทำบัญชีให้เป็นปัจจุบันทำให้ตรวจสอบไม่ได้ซึ่งเป็นผลเสียหายต่อทางราชการ กรณีนี้จึงให้โยกย้ายนายนิสิตฯ ไปปฏิบัติหน้าที่อื่นตามความเหมาะสมต่อไป (ยุติเรื่องแล้วและรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตากแล้ว)

๖. เมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ นายสมนึก ขำพันธ์ ได้ร้องเรียนกรณีนางสาวนีย์ ฤกษ์เสน (ภริยา) ซึ่งเป็นผู้ป่วยติดเตียงมารักษาที่ ร.พ.สต.บ้านท่าไม้แดง จากการรักษาผู้ป่วยไม่ได้รับอุปกรณ์ทำแผลและไม่ได้รับยาจากเจ้าหน้าที่ ยกเว้นหากได้รับการจากหมอกบจะได้รับการยาและอุปกรณ์ทุกอย่าง จึงมีความสงสัยเป็นเพราะเหตุใด เจ้าหน้าที่ไม่ได้อธิบายให้ฟัง

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากได้มอบหมายให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตากตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล พบว่า ผู้ป่วยใช้สิทธิประกันสุขภาพ ประเภทคนพิการ หน่วยปฐมภูมิ รพ.สต.บ้านปากห้วยแม่ท้อ สำหรับการให้บริการที่ รพ.สต.บ้านท่าไม้แดง เจ้าหน้าที่ได้ให้อุปกรณ์ทำแผลกับผู้ป่วยและญาติทุกครั้งที่มาใช้บริการแต่ไม่ได้ลงบันทึกการให้อุปกรณ์ทำแผลและไม่ได้บันทึกการให้บริการในใบตรวจรักษา กรณีนี้จึงแจ้งให้ รพ.สต.บ้านท่าไม้แดงได้ปรับความเข้าใจกับผู้ป่วยและญาติ และให้ลงบันทึกการให้อุปกรณ์ทำแผลและการให้บริการทุกครั้งเพื่อเป็นหลักฐาน (ยุติเรื่องแล้ว)

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

จากการร้องเรียนที่ผ่านมาทั้ง ๒ เรื่อง พบว่า ระยะเวลาในการตอบสนองรวมถึงการแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนยังล่าช้า เนื่องจากข้อเท็จจริงต้องใช้เวลาในการสืบเสาะ ใช้เวลาในการพบปะสอบถามข้อมูลจากชาวบ้านหลายๆ กลุ่ม บางกรณีต้องสืบค้นข้อมูลจากเอกสารประกอบกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีอัตรากำลังน้อย

แนวทางแก้ไขในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

การสร้างความตระหนักให้แก่เจ้าหน้าที่ให้เห็นถึงความสำคัญและกำชับให้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน เนื่องจากการจัดการร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใส และเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้ได้อีกทางหนึ่ง รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตนำขึ้นเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ต่อไป



(นายทรงพล วันคำ)  
นิติการชำนาญการ

ทราบ/เห็นชอบ

แต่การเผยแพร่ ปสช. เห็นว่าเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล  
และเป็นการสร้างตราบาป จึงไม่สมควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์



(นายสุพร กาวินา)  
ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านส่งเสริมพัฒนา)  
รักษาราชการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตาก

๒๑ มีนาคม ๒๕๖๒

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๒**  
**ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๒ (รอบ ๖ เดือน)**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๒ ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ไม่มี

๒. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จำนวน ๖ เรื่อง ดังนี้

๑. เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผยนาม ได้ร้องเรียนนายไพฑูรย์ จิตเนาวรัตน์ และเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก กรณี จัดจำหน่ายบัตรการกุศลสุนัข เพื่อหารายได้มาพัฒนางานสาธารณสุข โดยมีได้รับอนุญาต

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ได้แต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว พบว่า นายไพฑูรย์ฯ และ ผอ.รพ.สต.ในเครือข่าย ร่วมกันจำหน่ายบัตรการกุศลสุนัข มีวัตถุประสงค์เพื่อหารายได้โดยเป็นประโยชน์นำมาพัฒนางานสาธารณสุขในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งมีได้นำผลประโยชน์มาเป็นการส่วนตัว การดำเนินการมิได้มีการขออนุญาตให้ถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ ตาม พรบ.การพนัน พ.ศ.๒๕๓๘ การกระทำดังกล่าวได้กระทำเป็นครั้งแรก เกิดจากความไม่รู้กฎหมาย และได้สำนึกผิดแล้ว จึงให้ว่ากล่าวตักเตือนนายไพฑูรย์ฯ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (ยุติเรื่องแล้ว)

๒. เมื่อวันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๑ ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผยนาม ได้ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาก ขอให้ตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน รพ.สต.บางแห่ง ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สอด ซึ่งจ่ายค่าจ้างลูกจ้างชั่วคราวให้กับสถานพยาบาลแห่งอื่น และโอนเงินระหว่าง รพ.สต.ด้วยกัน ถูกต้องตามระเบียบหรือไม่

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ได้แต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว พบว่า รพ.สต.แม่ก๊กหลวง ได้ดำเนินการจัดจ้างลูกจ้างชั่วคราวโดยจ่ายเงินบำรุงตามการขอรับการสนับสนุนจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สอด จากกรณีดังกล่าวสามารถดำเนินการได้ โดยเป็นการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานที่จะเป็นประโยชน์แก่ราชการและประชาชน และไม่มีผลกระทบต่อสถานะเงินบำรุง สำหรับกรณีการยืมเงินระหว่าง รพ.สต.ด้วยกัน กรณีดังกล่าวก็สามารถดำเนินการได้เช่นกัน ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการจ่ายเงินบำรุงเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงานบริการอื่น พ.ศ. ๒๕๔๔ (ยุติเรื่องแล้วและรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตากแล้ว)

๓. เมื่อวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๑ ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผยนาม ได้ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาก ขอให้ตรวจสอบนายมนัส ต๊ะชมภู สาธารณสุขอำเภอแม่สอด เกี่ยวกับการคอร์รัปชันเรื่อง การจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์ การปรับปรุงอาคารและงานก่อสร้างต่างๆ

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ได้แต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว พบว่า ไม่มีมูลตามที่กล่าวหา (ยุติเรื่องแล้วและรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตากแล้ว)

๔. เมื่อวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ร้องเรียนไม่เปิดเผยนาม ได้ร้องเรียนขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของ ผอ.รพ.สต.ลานสอ (หมอก) ซึ่งไม่เคยมาทำงานที่ รพ.สต. ในเดือนหนึ่งๆจะมาทำงาน ๓ - ๔ วัน เท่านั้น ไม่เคยมานั่งตรวจคนไข้ ไม่เคยลงหมู่บ้าน แต่เมื่อถึงเวลา ๑๖.๐๐ น. จะมาเปิดคลินิกของตนเองซึ่งเอาเวลาราชการไปใช้ส่วนตัว รวมทั้งชาวบ้านไปรับยาเจ้าหน้าที่เกือบทุกคนหน้าอ พุดจาไม่ดี

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ได้มอบหมายให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตากตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล พบว่า การบริการของ รพ.สต.ลานสอ จะมีพยาบาลวิชาชีพซึ่งให้บริการรักษาพยาบาล เว้นแต่ติดภารกิจซึ่งก็จะมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้บริการ และมีการจัดตารางเวรลงเยี่ยมบ้านในชุมชน สำหรับการปฏิบัติงานของ ผอ.รพ.สต.ลานสอ ซึ่งจะให้บริการเมื่อเจ้าหน้าที่ติดราชการประกอบกับได้มาช่วยงานที่ สสอ. เมืองตาก ตามการสั่งการของสาธารณสุขอำเภอเมืองตาก และได้มาปฏิบัติงานตามเวลา ทั้งนี้ กรณีร้องเรียนดังกล่าวจะได้ทำความเข้าใจกับประชาชนผู้มารับบริการ ต่อไป (ยุติเรื่องแล้วและรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตากแล้ว)

๕. เมื่อวันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผยนาม ได้ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาก ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของนายนิสิต บัวเฟื่อน ผอ.รพ.สต.บ้านใหม่ ว่ามีพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีจิตสำนึก มาทำงานสายเป็นประจำ นำเงินเคีอ อสม. ไปใช้ส่วนตัว มีชื่ออยู่เเวรแล้วไม่มาอยู่เเวร ลักลอบตัดไม้พุงนำไปขาย ใช้ชื่อผู้อื่นเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมในหมู่บ้าน

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก ได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว พบว่า ไม่มีมูลตามที่กล่าวหา ยกเว้น

- กรณีการมาปฏิบัติงานซึ่งมีบางวันที่นายนิสิตฯ ไม่เซ็นชื่อ จึงให้สาธารณสุขอำเภอ บ้านตากกล่าวตักเตือนต่อไป

- จากการตรวจสอบการจัดทำบัญชีรับจ่ายเงินของ รพ.สต.พบว่านายนิสิตฯ มิได้จัดทำเอกสารและกำกับดูแลการจัดทำบัญชีให้เป็นปัจจุบันทำให้ตรวจสอบไม่ได้ซึ่งเป็นผลเสียหายต่อทางราชการ กรณีนี้จึงให้โยกย้ายนายนิสิตฯ ไปปฏิบัติหน้าที่อื่นตามความเหมาะสมต่อไป (ยุติเรื่องแล้วและรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตากแล้ว)

๖. เมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ นายสมนึก ขำพันธ์ ได้ร้องเรียนกรณีนางเสาวนีย์ ฤกษ์เสน (ภริยา) ซึ่งเป็นผู้ป่วยติดเตียงมารักษาที่ รพ.สต.บ้านท่าไม้แดง จากการรักษาผู้ป่วยไม่ได้รับอุปกรณ์ทำแผลและไม่ได้รับยาจากเจ้าหน้าที่ ยกเว้นหากได้รับบริการจากหมอกบจะได้รับยาและอุปกรณ์ทุกอย่าง จึงมีความสงสัยเป็นเพราะเหตุใด เจ้าหน้าที่ไม่ได้อธิบายให้ฟัง

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตากได้มอบหมายให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตากตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล พบว่า ผู้ป่วยใช้สิทธิประกันสุขภาพ ประเภทคนพิการ หน่วยปฐมภูมิ รพ.สต.บ้านปากห้วยแม่ท้อ สำหรับการให้บริการที่ รพ.สต.บ้านท่าไม้แดง เจ้าหน้าที่ได้ให้อุปกรณ์ทำแผลกับผู้ป่วยและญาติทุกครั้งที่มาใช้บริการแต่ไม่ได้ลงบันทึกการให้อุปกรณ์ทำแผลและไม่ได้บันทึกการให้บริการในใบตรวจรักษา กรณีนี้จึงแจ้งให้ รพ.สต.บ้านท่าไม้แดงได้ปรับความเข้าใจกับผู้ป่วยและญาติ และให้ลงบันทึกการให้อุปกรณ์ทำแผลและการให้บริการทุกครั้งเพื่อเป็นหลักฐาน (ยุติเรื่องแล้ว)

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

จากการร้องเรียนที่ผ่านมาทั้ง ๒ เรื่อง พบว่า ระยะเวลาในการตอบสนองรวมถึงการแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนยังล่าช้า เนื่องจากข้อเท็จจริงต้องใช้เวลาในการสืบเสาะ ใช้เวลาในการพบปะสอบถามข้อมูลจากชาวบ้านหลายๆ กลุ่ม บางกรณีต้องสืบค้นข้อมูลจากเอกสารประกอบกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีอัตรากำลังน้อย

แนวทางแก้ไขในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

การสร้างความตระหนักให้แก่เจ้าหน้าที่ให้เห็นถึงความสำคัญและกำชับให้ดำเนินการอย่างเร่งด่วน เนื่องจากการจัดการร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงานถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใส และเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้ได้ อีกทางหนึ่ง

.....