



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๓๗๔๒ ๕๑๔๑ ต่อ ๓๐๐

ที่ สก ๐๐๓๒.๐๑๐/

วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑๒ เดือน)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

## ๑. เรื่องเดิม

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งที่เป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปกับการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการทีมเคลื่อนที่เร็ว (Rapid Response Team : RRT) ระดับจังหวัด ซึ่งปัจจุบัน เป็นไปตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ที่ ๓๙/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๑ และมีการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ เป็นต้นมา นั้น

## ๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รวมทั้งสิ้น ๔๘ เรื่อง ซึ่งพบว่า ๓ ลำดับแรก คือ ร้องเรียนเหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำนวน ๑๑ เรื่อง หรือร้อยละ ๒๒.๙๑ การร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ จำนวน ๑๑ เรื่อง หรือร้อยละ ๒๒.๙๑ และการร้องเรียนเพื่อประสงค์ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ จำนวน ๘ ราย หรือร้อยละ ๑๖.๖๖ รายละเอียดปรากฏตามตารางสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนบท้ายนี้ (เอกสารหมายเลข ๑)

๒.๒ ในการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว พบปัญหา อุปสรรค ดังนี้

(๑) ปัจจุบันมีการใช้ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านสื่อ social network มากขึ้น ซึ่งทำให้ง่ายต่อการเข้าถึง จึงก่อให้เกิดการร้องเรียนร้องทุกข์มากขึ้นทั้งที่เป็นเรื่องที่มีสาระอันควรได้รับการตรวจสอบแก้ไข หรือบางเรื่องเป็นเพียงการร้องทุกข์ร้องเรียนลอย ๆ โดยขาดข้อเท็จจริงหรือเหตุผลที่ควรตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข

(๒) การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับเหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม นั้น ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งของประชาชนในพื้นที่และต้องดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนรำคาญโดยอำนาจของเจ้าพนักงานท้องถิ่นในพื้นที่ หน่วยงานสาธารณสุขหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุขตามกฎหมายเป็นเพียงผู้ให้คำแนะนำแก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นในพื้นที่ที่เกิดเหตุรำคาญเท่านั้น กรณีจึงทำให้การแก้ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญเป็นไปโดยล่าช้าเนื่องจากต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย

(๓) ในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์เพื่อขอรับการช่วยเหลือความเดือดร้อนของผู้ร้องหลายราย ไม่ได้เกี่ยวกับปัญหาสุขภาพอนามัยโดยหรืออำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขโดยตรง แต่เป็นปัญหาด้านเศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ เช่น ขอค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปรักษาพยาบาล ซ่อมแซมบ้านพักอาศัย แก้ปัญหาความยากจน การขอคนช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยในครอบครัว เป็นต้น ซึ่งต้องประสานหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงกับปัญหาที่ขอรับการช่วยเหลือ

(๔) ถึงแม้การดำเนินการของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว จะกำหนดให้กลุ่มงานนิติการเป็นฝ่ายเลขานุการทำหน้าที่รับเรื่องและเสนอ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพื่อสั่งการและมอบหมายให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไข ก็ตาม แต่ในการปฏิบัติงานที่ผ่านมา พบว่า ยังมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บางเรื่องถูกส่งไปยังกลุ่มงานต่าง ๆ โดยตรงและไม่ผ่านกลุ่มงานนิติการก่อนที่จะส่งให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา ทำให้การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ไม่เป็นไปตามระบบที่กำหนดไว้และไม่ถูกรวบรวมข้อมูลโดยศูนย์บริการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่จัดตั้งขึ้น

๒.๓ ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนใดที่มีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่โดยตรงของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือหน่วยงานในสังกัด ผู้เกี่ยวข้องต้องศึกษาปัญหาข้อร้องเรียนว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน หรือราชการอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการประสานงานในการให้การช่วยเหลือที่ถูกต้องกับสภาพปัญหา และทำให้ประชาชนเข้าใจบทบาทอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการราชการด้วย

(๒) เห็นควรให้ทุกกลุ่มงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วทบทวนระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วให้เป็นไปตามคำสั่งและแนวทางการจัดการ ที่กำหนดไว้ และถือปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๓.ข้อพิจารณา

จากผลการรับเรื่องและการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ที่ผ่านมา ตลอดจนปัญหา อุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ที่รวบรวมวิเคราะห์ได้นั้น เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว จึงเห็นควรนำเสนอข้อมูลให้คณะกรรมการทีมเคลื่อนที่เร็ว (Rapid Response Team : RRT) ระดับจังหวัดทราบและพิจารณากำหนดแนวทางการบริหารจัดการในโอกาสต่อไป

๔.ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณานุมัติดังต่อไปนี้

๔.๑ ให้เผยแพร่สรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๔.๒ ให้ใช้คู่มือตามข้อ ๒.๓ (๒) ตามที่เคยเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วต่อไป

( นายพิชิตชัย เชิดชู )

นิติกรชำนาญการ

อนุมัติ

(นายสุภโชค เวชภัณฑ์เกสัช)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

สรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียน/ร้องทุกข์


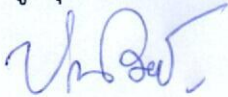
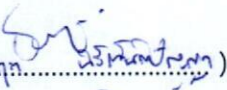
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง เรียน/ร้องทุกข์	เรื่อง ที่ได้รับ		เรื่อง ที่ดำเนินการ แล้วเสร็จ		เรื่อง ที่ยังดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ		เรื่อง ที่ยังไม่ได้ ดำเนินการ		ปัญหา อุปสรรค
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
๑.พฤติกรรมการให้บริการหรือ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๕	๑๐.๔๑	๕	๑๐.๘๖	-	-	-	-	ไม่มี
๒.มาตรฐานการรักษาของหน่วย บริการ	๑	๒.๐๘	๑	๒.๑๗	-	-	-	-	ไม่มี
๓.เหตุรำคาญตาม พ.ร.บ.การ สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่ แก้ไขเพิ่มเติม	๑๑	๒๒.๙๑	๑๑	๒๓.๙๑	-	-	-	-	ไม่มี
๔.พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐	๑	๒.๐๘	๑	๒.๑๗	-	-	-	-	ไม่มี
๕.พ.ร.บ.เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘	๑	๒.๐๘	๑	๒.๑๗	-	-	-	-	ไม่มี
๖.พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒	๔	๘.๓๓	๔	๘.๖	-	-	-	-	ไม่มี
๗.พ.ร.บ.สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	๑	๒.๐๘	๑	๒.๑๗	-	-	-	-	ไม่มี
๘.ใช้สิทธิ ตาม พ.ร.บ.หลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕	๘	๑๖.๖๖	๘	๑๗.๓๙	-	-	-	-	ไม่มี
๙.การบังคับใช้กฎหมายอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๓	๖.๒๕	๑	๒.๑๗	๒	๔.๑๖	-	-	เป็นการร้องเรียนการบังคับใช้กฎหมาย หลายฉบับและเกี่ยวข้องกับหลาย หน่วยงาน
๑๐.การบริหารงานบุคคล	๒	๔.๑๖	๒	๔.๓๕	-	-	-	-	ไม่มี
๑๑.การร้องขอความช่วยเหลือ จากทางราชการ	๑๑	๒๒.๙๑	๑๑	๒๓.๙๑	-	-	-	-	ต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากความเค็ดรอนมีหลายประเภท
รวม	๔๘	๑๐๐	๔๖	๙๕.๘๓	๒	๔.๑๖	-	-	

ข้อมูล ณ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
สำหรับกลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว</b>	
<p>ชื่อกลุ่มงาน : นิติการ (กฎหมาย) วัน/เดือน/ปี : ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓ หัวข้อ : ขอเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : .....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>( นายพิชิตชัย เชิดชู ) ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>( นายปราโมทย์ บุญเปล่ง ) ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ (หัวหน้า) ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>( นพ.นตพงษ์ ..... ) ตำแหน่ง ..... วันที่ ๒๐ เดือน ..... พ.ศ. ๒๕๖๓</p>	