



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๓๗๔๒ ๕๑๔๑ ต่อ ๓๐๐

ที่ สก ๐๐๓๒.๐๑๐/๒๐๘ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มงานนิติการ ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานนิติการได้ดำเนินการ

๒.๑ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการสำหรับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และได้แจ้งเวียนให้ทุกกลุ่มงานทราบแล้ว

๒.๒ จัดทำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ได้ข้อยุติของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว (ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๕) เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (เอกสารหมายเลข ๑)

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินการที่สำคัญ ตามข้อ ๒.๒ พบว่าในปี ๒๕๖๐ มีเรื่องร้องเรียนลดลงจากปี ๒๕๕๙ ร้อยละ ๑๒.๕ กล่าวคือในปี ๒๕๕๙ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๖ ราย และปี ๒๕๖๐ มีจำนวน ๑๔ ราย ในปี ๒๕๖๐ พบว่าช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ส่วนใหญ่ ยังคงมาจากการยื่นคำร้องเป็นหนังสือโดยยื่นด้วยตนเองที่หน่วยงานและยื่นที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ร้อยละ ๔๓.๓ และ ๒๓.๔ เช่นเดียวกับข้อมูลการวิเคราะห์ ในปี ๒๕๕๙ และในปี ๒๕๖๐ พบว่า มีการร้องเรียนทางโทรศัพท์ / E-mail ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว จำนวน ๒ เรื่อง แสดงให้เห็นว่า ผู้ร้องเรียนทราบและเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งข่าวสาร ทางเว็บไซต์ ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ได้เปิดให้เป็นช่องทางสำหรับรับเรื่องร้องเรียนอีกทางหนึ่ง เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ยังคงเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการและพฤติกรรมส่วนตัวที่ไม่เหมาะสม ร้อยละ ๒๔.๕ และ ร้อยละ ๑๘.๘ หน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียนสูงสุด ยังคงเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ร้อยละ ๒๘.๓ โรงพยาบาลชุมชน ร้อยละ ๒๔.๕ โรงพยาบาลทั่วไป ร้อยละ ๒๐.๗ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ร้อยละ ๑๖.๙ ส่วนการดำเนินการเพื่อยุติข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ผ่านมาส่วนใหญ่เป็นการยุติเรื่องด้วยการส่งเรื่องให้ต้นสังกัดทราบเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ ร้อยละ ๓๓.๙ สืบสวนแล้วไม่มีมูลให้ยุติเรื่อง ร้อยละ ๒๘.๓ ดำเนินการได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง ร้อยละ ๑๕.๐ แนวโน้มของข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนยังคงคล้ายคลึงกับการดำเนินการของหลายปีที่ผ่านมา

เฉพาะในปี ๒๕๖๐ พบว่าเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ/ทุจริต มีสูงถึง ๖ เรื่องจากที่ได้รับจำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ และตั้งแต่ปี ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐ เรื่องร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการนำไปสู่การดำเนินการทางวินัยกรณีทุจริตต่อหน้าที่ราชการ จำนวน ๑ เรื่อง ปัจจุบันอยู่ระหว่างการสอบสวนเพิ่มเติมตามคำสั่งของผู้ว่าราชการจังหวัด ก่อนนำเสนอให้ อ.ก.พ. จังหวัดสระแก้ว พิจารณาต่อไป

๓.๒ ในปี ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐ ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง แต่อย่างใด
๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการที่ผ่านมาเกี่ยวกับ การจัดการเรื่องร้องเรียน
หรือร้องทุกข์ มีดังนี้

๓.๓.๑ ผู้เกี่ยวข้องมีภารกิจหรืองานประจำค่อนข้างมาก เรื่องใดที่มีการ
แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงมักพบปัญหาความไม่พร้อมเพรียงของคณะกรรมการเนื่องจากมี
ราชการอื่น ทำให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้ยุติมีความล่าช้า

๓.๓.๒ การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ใน บางกรณีเป็นเรื่องพฤติกรรมส่วนตัวที่
ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่จะแก้ไขข้อร้องเรียนได้โดยตรง

๓.๔ ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ได้รับระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ค้างพิจารณาแต่อย่างใด

๓.๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข

๓.๕.๑ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะ
ข้อร้องเรียนที่มีประเด็นข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล เห็นควรนำหลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้กับ
การยุติเรื่องร้องเรียนทำนองนี้

๓.๕.๒ เพื่อให้การบริหารจัดการของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน
ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ จึงเห็นควรพัฒนา
บุคลากรผู้รับผิดชอบของทุกกลุ่มงานในการสืบสวนตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและทักษะการเขียนรายงาน
และเพิ่มพูนความรู้และทักษะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทุกกลุ่มงานของสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์
หรือสื่อสาธารณะอื่น ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ



(นายปราโมทย์ บุญเปล่ง)
หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ



ทราบ-อนุญาต



(นายอภิรัตน์ กตัญญุตานนท์)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา
รักษาราชการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ได้ข้อยุติของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว (ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ - ๒๕๖๐)

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อกล่าวหาใดๆ จากผู้มีส่วนได้เสียจากหน่วยงาน หน่วยงานในสังกัด หรือประชาชนทั่วไปที่ได้รับผลกระทบอันก่อความเสียหายหรืออาจก่อความเสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด หรือกิจกรรมใดของหน่วยงานและหน่วยงานในสังกัดที่หน่วยงานได้รับผ่านช่องทางต่างๆ เช่น จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จุดบริการประชาชนต่างๆ ศูนย์ดำรงธรรมของจังหวัด เรื่องที่ร้องเรียนโดยตรงจากผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือมีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเยียวยาแก้ไขให้ได้ข้อยุติตามอำนาจหน้าที่ เป็นต้น

ร้องทุกข์ หมายถึง กระบวนการพนักงานสัมพันธ์ในการบริหารงานบุคคล ที่กำหนดให้สิทธิข้าราชการพลเรือนสามัญที่จะร้องขอให้ทบทวนการสั่งให้ออกจากราชการโดยเหตุต่างๆ หรือขอให้ทบทวนการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา เพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงการสั่งการของผู้บังคับบัญชา หรือแก้ไขความคับข้องใจของผู้ร้องทุกข์

ข้อยุติ หมายถึง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการดำเนินการเยียวยาแก้ไขให้ได้ข้อยุติตามอำนาจหน้าที่ ภายใต้หลักการยุติเรื่อง ดังนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยที่จะดำเนินการ) และได้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้ร้องแล้ว
๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ และได้แจ้งผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องดูแลต่อแล้ว
๕. เรื่องที่เสนอขอความเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว ให้เสนอขอความเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

โดยผลการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาและยุติ ข้อร้องเรียนที่มีต่อหน่วยงาน หน่วยงานในสังกัด และสามารถแสดงข้อมูลเชิงสถิติต่างๆ เป็นรายปีงบประมาณ โดยจะวัดจากความถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูล โดยแสดงได้ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ ๑ : ช่องทางของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๕

ลำดับ	ช่องทางรับเรื่อง	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	รวม	ร้อยละ
๑	สายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑	๒	๑	๐	๐	๐	๒	๕	๙.๔
๒	กระทรวง เขต หน่วยงานในสังกัด	๐	๐	๐	๑	๒	๑	๔	๗.๕
๓	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสระแก้ว	๑	๒	๑	๓	๔	๓	๑๔	๒๖.๔
๔	ส่งทางไปรษณีย์ หรือโทรสาร	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑.๘
๕	ทางโทรศัพท์/mail	๒	๐	๐	๐	๑	๒	๕	๙.๔
๖	ทำเป็นหนังสือ และ/หรือแจ้งด้วย ตนเอง	๔	๑	๓	๐	๙	๖	๒๓	๔๓.๓
๗	ผ่านหน่วยงาน	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๑.๘

	ตรวจสอบ เช่น สดง.ปช. ป.ป.ท. หรือ.DSI เป็นต้น								
	รวมทั้งสิ้น	๑๐	๕	๔	๔	๑๖	๑๔	๕๓	๑๐๐

(ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๐)

จากข้อมูลพบว่า : การร้องเรียนร้องทุกข์ส่วนใหญ่มีการยื่นเป็นหนังสือถึงสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว สูงถึงร้อยละ ๔๓.๓ รองลงมาเป็นการยื่นผ่านช่องทางของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ร้อยละ ๒๖.๔ แฉทางสายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑ หรือแจ้งทางโทรศัพท์ ร้อยละ ๙.๔ เป็นต้น

ตารางที่ ๒ : ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๕

ลำดับ	ประเภทเรื่อง	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	รวม	ร้อยละ
๑	พฤติกรรมบริการ ไม่เหมาะสม	๕	๓	๑	๐	๒	๒	๑๓	๒๔.๕
๒	พฤติกรรมส่วนตัว ไม่เหมาะสม	๓	๑	๑	๑	๓	๑	๑๐	๑๘.๘
๓	เกี่ยวกับการพัสดุ (จัดซื้อจัดจ้าง)	๐	๑	๐	๑	๐	๐	๒	๓.๗
๔	เกี่ยวกับการ บริหารงานบุคคล	๒	๐	๒	๑	๒	๐	๗	๑๓.๒
๕	ได้รับความ เสียหายจากการ ให้บริการ	๐	๐	๐	๑	๓	๒	๖	๑๑.๓
๖	การสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๗	อื่นๆ เช่น การ บริหารงานทั่วไป	๐	๐	๐	๐	๕	๓	๘	๑๕.๐
๘	ไม่ปฏิบัติตาม ระเบียบ/ทุจริต	๐	๐	๐	๐	๑	๖	๗	๑๓.๒
	รวมทั้งสิ้น	๑๐	๕	๔	๔	๑๖	๑๔	๕๓	๑๐๐

(ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๐)

จากข้อมูลพบว่า : เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสมสูงสุดถึงร้อยละ ๒๔.๕ รองลงมา คือเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมส่วนตัวที่ไม่เหมาะสม ร้อยละ ๑๘.๘ การบริหารทั่ว ๆ ไป ร้อยละ ๑๕.๐ การบริหารงานบุคคล และการไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ร้อยละ ๑๓.๒ และเรื่องเรียนเกี่ยวกับความเสียหายที่ได้รับจากการให้บริการ ร้อยละ ๑๑.๓

ตารางที่ ๓ : สังกัดของเจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์แยกตามหน่วยงานหรือหน่วยบริการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๕

ลำดับ	หน่วยงาน	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	รวม	ร้อยละ
๑	สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด	๐	๒	๐	๐	๕	๒	๙	๑๖.๙
๒	สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ	๐	๐	๑	๐	๓	๑	๕	๙.๔

๓	โรงพยาบาลทั่วไป	๐	๑	๑	๒	๓	๔	๑๑	๒๐.๗
๔	โรงพยาบาลชุมชน	๔	๒	๑	๑	๓	๒	๑๓	๒๔.๕
๕	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๖	๐	๑	๑	๒	๕	๑๕	๒๘.๓
รวมทั้งสิ้น		๑๐	๕	๔	๔	๑๖	๑๔	๕๓	๑๐๐

(ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๐)

จากข้อมูลพบว่า : หน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ สูงสุด คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ร้อยละ ๒๘.๓ รองลงมา คือ โรงพยาบาลชุมชน ร้อยละ ๒๔.๕ และโรงพยาบาลทั่วไป ร้อยละ ๒๐.๗ และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ร้อยละ ๑๖.๙

ตารางที่ ๔ : ผลการดำเนินการยุติข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๕

ลำดับ	ประเภทการยุติเรื่อง	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	รวม	ร้อยละ
๑	ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด	๐	๐	๑	๐	๓	๔	๘	๑๕.๐
๒	ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน	๑	๐	๐	๐	๑	๐	๒	๓.๗
๓	ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑	๑.๘
๔	ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่/ดำเนินการทางวินัย	๑	๑	๐	๑	๔	๐	๗	๑๓.๒
๕	เสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหารเพราะพันวิสัยที่จะดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๒	๒	๓.๗
๖	ส่งเรื่องให้ต้นสังกัดทราบเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ	๗	๔	๒	๐	๓	๒	๑๘	๓๓.๙
๗	ไม่มีมูล ยุติเรื่อง	๑	๐	๑	๒	๕	๖	๑๕	๒๘.๓
๘	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๑๐	๕	๔	๔	๑๖	๑๔	๕๓	๑๐๐

(ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๐)

จากข้อมูลพบว่า : ผลการดำเนินการเพื่อยุติข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ผ่านมา การยุติเรื่องด้วยการส่งเรื่องให้ต้นสังกัดทราบเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ ร้อยละ ๓๓.๙ เป็นเรื่องที่สืบสวนแล้วไม่มีมูลและสั่งยุติเรื่อง ร้อยละ ๒๘.๓๒ เป็นการดำเนินการได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ร้อยละ ๑๕.๐ และในปี ๒๕๖๐ ไม่มีเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

ผู้รายงาน.....

(นายปราโมทย์ บุญเปล่ง)

หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

team.sko^{med} moph - go.th / ~~download~~ Download / ~~services~~ services

www.sko.go.th 