



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง โทร ๐๓๕ ๖๑๑๒๒๒ ต่อ ๑๒๖

ที่ อท ๐๐๓๒.๐๐๖/๑๓

วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ขอเสนอสรุปรายงานการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทองต่อไป

(นายเผด็จ อุบาลี)

หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

(นายวรรงค์ สุริเือง)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

สรุปวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒
(ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒)

ตารางการที่ ๑ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามแหล่งรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒
(ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒)

แหล่งรับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง	๕	๕๐.๐๐
๒. รับแจ้งจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๒	๒๐.๐๐
๓. รับแจ้งจากจังหวัดอ่างทอง	๑	๑๐.๐๐
๔. รับแจ้งจากหน่วยงานในสังกัด	๑	๑๐.๐๐
๕. รับแจ้งจากหน่วยงานภายนอก เช่น สตง.	๑	๑๐.๐๐
รวม	๑๐	๑๐๐

คำอธิบาย

จากตาราง พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๒ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๐ เรื่อง โดยร้องเรียนมาที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง มากที่สุด จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รองลงมาได้แก่ จากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และได้รับแจ้งจากจังหวัดอ่างทอง หน่วยงานในสังกัด และหน่วยงานภายนอก เช่น สตง. จำนวน ๑ เรื่องเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐

เมื่อได้พิจารณาจากข้อมูลพบว่า วิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนใช้ช่องทางการร้องเรียนหลายช่องทาง มีการรับรู้ของประชาชนถึงช่องทางการร้องเรียนค่อนข้างดี และมีหน่วยงานได้แจ้งให้หน่วยงานซึ่งกำกับดูแลที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนขึ้น

ตารางการที่ ๒ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน		หมายเหตุ
	จำนวน	ร้อยละ	
๑. พฤติกรรมบริการ เช่น ละเลยการทำงาน บกพร่องต่อหน้าที่ ทำงานโดยไม่มีอำนาจ	๔	๔๐.๐๐	
๒. กระทำผิดวินัยข้าราชการ	๒	๒๐.๐๐	อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง
๓. การบริหารงานบุคคล	๑	๑๐.๐๐	
๔. การปฏิบัติหน้าที่ราชการ และกระทำผิดตามกฎหมายเครื่องตีแมลงกอสอลล์	๑	๑๐.๐๐	
๕. การไม่ปฏิบัติตามระเบียบทางราชการ และการจัดซื้อพัสดุ	๒	๒๐.๐๐	อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง
๖ การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐	
๗. อื่น ๆ	๐	๐	
รวม	๑๐	๑๐๐	

คำอธิบาย

จากข้อมูล เมื่อได้จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนแล้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๒ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๐ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริการมากที่สุด ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมาได้แก่ การกระทำผิดวินัยข้าราชการ การไม่ปฏิบัติตามระเบียบทางราชการ และการจัดซื้อพัสดุ จำนวน ๒ เรื่องเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ การบริหารงานบุคคล (ประเมินผลการปฏิบัติราชการไม่เป็นธรรม) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ การปฏิบัติหน้าที่ราชการและกระทำผิดตามกฎหมายเครื่องตีแมลงกอสอลล์ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ส่วนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องอื่น ๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียน จะเห็นได้ว่า การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานและภารกิจหลักของหน่วยงานเป็นเรื่องการให้บริการ ซึ่งมีผู้รับบริการจำนวนมาก ความไม่สอดคล้องระหว่างจำนวนผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ขาดการสื่อสาร ทำความเข้าใจขั้นตอนการรักษา สิทธิการรักษา และอื่น ๆ ให้กับผู้รับบริการ ตลอดจนญาติของผู้ป่วย ให้มีการชัดเจนอย่างเพียงพอ และระบบการประสานงานการให้บริการผู้ป่วยระหว่างหน่วยบริการ น่าจะเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการร้องเรียนในพฤติกรรมบริการ

ตารางการที่ ๓ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหน่วยงานหรือข้าราชการ
ในสังกัด (ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒)

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๒	
	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลอ่างทอง	๒	๑๕.๓๘
โรงพยาบาลแสวงหา	๑	๗.๗๐
โรงพยาบาลวิเศษชัยชาญ	๒	๑๕.๓๘
โรงพยาบาลป่าโมก	๒	๑๕.๓๘
โรงพยาบาลโพธิ์ทอง	๑	๗.๗๐
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแสวงหา	๒	๑๕.๓๘
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง	๒	๑๕.๓๘
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอ่างทอง	๑	๗.๗๐
รวม	๑๓	๑๐๐

หมายเหตุ ในเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกัน อาจมีหน่วยงาน/ข้าราชการในสังกัด ถูกร้องเรียนมากกว่า ๑ แห่ง

คำอธิบาย จากข้อมูล เมื่อได้จำแนกประเภทตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแล้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ ในช่วง ๖ เดือนนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๐ เรื่อง โดยในเรื่องร้องเรียนเดียวกันก็อาจมีหน่วยงาน/ข้าราชการในสังกัด ถูกร้องเรียนมากกว่า ๑ แห่ง หน่วยงาน/ข้าราชการในสังกัดที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลอ่างทอง โรงพยาบาลวิเศษชัยชาญ โรงพยาบาลป่าโมก สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแสวงหา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง จำนวน ๒ เรื่องเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ รองลงมา โรงพยาบาลแสวงหา โรงพยาบาลโพธิ์ทอง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอ่างทอง มี ๑ เรื่องเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๐ ซึ่งตามตาราง วิเคราะห์ได้ว่าหน่วยงาน/ข้าราชการในสังกัดที่ถูกร้องเรียนนั้น น่าจะเกิดจากในปัจจุบัน ทางหน่วยงานราชการได้เปิดช่องทางการร้องเรียนที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มีโอกาสผู้ร้องเรียนได้ใช้เป็นประเด็นข้อร้องเรียนขึ้นมา

การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและแนวทางการแก้ไข

เรื่องร้องเรียน	ข้อเท็จจริงการร้องเรียน	สาเหตุแห่งการร้องเรียน	แนวทางแก้ปัญหา
เรื่องที่ ๑ พฤติกรรมบริการ	ผู้รับบริการ รวมทั้งญาติ ผู้ป่วย ร้องเรียนพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการเช่น ละเลยการทำงาน, บกพร่องต่อหน้าที่ และจนท.พยาบาล ทำงานโดยไม่มีอำนาจ	ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในการทำงานของหน่วยบริการ ขาดการสื่อสารทำความเข้าใจ ขั้นตอนการรักษา สิทธิการรักษาและอื่น ๆ ให้มีความชัดเจนเพียงพอ	-สร้างความตระหนักให้กับหน่วยบริการ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น การทำงานของประชาชน -หน่วยบริการควรแจ้งให้แพทย์ พยาบาล รวมทั้งเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ได้แจ้งให้ผู้รับบริการตลอดจนญาติของผู้ป่วย ได้รับรู้ เข้าใจขั้นตอนการรักษาพยาบาลในทุก ๆ ขั้นตอน เพื่อป้องกันเหตุ เกิดข้อร้องเรียน
เรื่องที่ ๒ กระทำผิดวินัยข้าราชการ	การแต่งกายของข้าราชการ	ผู้ร้องเรียนพบเห็น ข้าราชการแต่งกายไม่ถูกระเบียบ	-ผู้อำนวยการสั่งบรรจุและแต่งตั้ง ได้ลงโทษทางวินัยแล้ว เพื่อมิให้กระทำผิดอีก -ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ควรที่จะสอดส่องผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อมิให้มีการกระทำผิดวินัย
เรื่องที่ ๓ การบริหารงานบุคคล	ขอความเป็นธรรมประเมินผลการปฏิบัติราชการ	ผู้ร้องได้มีการเปรียบเทียบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของตนเองกับผู้อื่นที่ใกล้เคียงกัน จึงเกิดความไม่เป็นธรรม	-หน่วยงานจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และวิธีการ การประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ. อย่างเคร่งครัด -หัวหน้ากลุ่มงาน/งาน ผู้ประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องทำความเข้าใจ ชี้แนะแนวทางและให้คำปรึกษา ในผลการประเมินปฏิบัติราชการ
เรื่องที่ ๔ การปฏิบัติหน้าที่ราชการ และกระทำผิดตามกฎหมายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	ประธานกรรมการวางตัวไม่เป็นกลาง และพบข้าราชการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในสถานี่ราชการ	ผู้ร้องได้ร้องเรียนการทำงานประธานกรรมการของคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปฏิบัติหน้าที่ไม่ถูกต้อง มีส่วนได้เสีย มีความไม่เป็นกลาง และแจ้งเรื่องร้องเรียนพบเห็นการกระทำผิดตามกฎหมายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	-คณะกรรมการ ฯ/เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ภายในกรอบของกฎหมาย

การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและแนวทางการแก้ไข

เรื่องร้องเรียน	ข้อเท็จจริงการร้องเรียน	สาเหตุแห่งการร้องเรียน	แนวทางแก้ปัญหา
เรื่องที่ ๕ การไม่ปฏิบัติ ตามระเบียบราชการ และ การจัดซื้อพัสดุ	ข้าราชการเดินทางไป ต่างประเทศไม่ถูกต้องตาม ระเบียบ และการจัดพัสดุ ในราคาแพง	ผู้ร้องแจ้งเรื่องร้องเรียนข้าราชการเพื่อให้ ผู้บังคับบัญชาดำเนินการต่อไป	หมายเหตุ เนื่องจากเป็นความเข้าใจของผู้ร้องเรียนเองที่พบว่า น่าจะ มีการกระทำที่ผิดระเบียบของทางราชการ/จัดซื้อของแพง จึงได้แจ้ง เรื่องประเด็นข้อร้องเรียนขึ้นมา ดังนั้น จึงยังไม่มีแนวทางแก้ไข เพราะผู้ร้องได้ใช้ช่องทางการร้องเรียนในหลากหลายช่องทาง

รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – มีนาคม ๒๕๖๒)

ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง
ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ แต่อย่างใด ดังนั้น จึงขอสรุปผลว่า ไม่มีเรื่อง
ร้องเรียนดังกล่าว

๑.๑ ปัญหาอุปสรรค

-

๑.๒ ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหา

-