



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๓๗๔๒ ๕๑๔๑ ต่อ ๓๐๐

ที่ สก ๐๐๓๒.๐๑๐/ฉ.๗๕๖๖

วันที่ ๕ พฤษภาคม 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 พบว่า ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ส่วนใหญ่ ยังคงมาจากการยื่นคำร้องเป็นหนังสือโดยยื่นด้วยตนเองที่หน่วยงานและยื่นที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ร้อยละ ๓๙.๕ และ ๓๑.๖ เช่นเดียวกับข้อมูลการวิเคราะห์ ในปี ๒๕๕๙ และในปี ๒๕๖๐ พบว่า มีการร้องเรียนทาง E-mail ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว จำนวน ๑ เรื่อง แสดงให้เห็นว่า ผู้ร้องเรียนทราบและเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งข่าวสาร ทาง เว็บไซต์ ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ได้เปิดให้เป็นช่องทางสำหรับรับเรื่องร้องเรียนอีกทางหนึ่ง เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ยังคงเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการและพฤติกรรมส่วนตัวที่ไม่เหมาะสม ร้อยละ ๒๙ และในปี ๒๕๖๐ พบว่าเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการมีสูงถึง ๕ เรื่องจากที่ได้รับ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในปี ๒๕๖๐ หน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียนสูงสุด ยังคงเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ร้อยละ ๓๒ กับโรงพยาบาลชุมชน ร้อยละ ๒๑ เฉพาะในปี ๒๕๖๐ พบว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีเจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียนร้อยละ ๖๐ และ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ร้อยละ ๔๐ ส่วนการดำเนินการเพื่อยุติข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ผ่านมาส่วนใหญ่เป็นการยุติเรื่องด้วยการส่งเรื่องให้ต้นสังกัดทราบเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ ร้อยละ ๔๐.๕ ในปี ๒๕๖๐ มีเรื่องร้องเรียนที่นำไปสู่การดำเนินการทางวินัยจำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓

๓.๒ ในปี ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐ ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง แต่อย่างใด

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการที่ผ่านมาเกี่ยวกับ การจัดการเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ มีดังนี้

๓.๓.๑ ผู้เกี่ยวข้องมีภารกิจหรืองานประจำค่อนข้างมาก

เรื่องใดที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงมักพบปัญหาความไม่

พร้อมเพรียงของคณะกรรมการเนื่องจากมีราชการอื่น ทำให้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนล่าช้า

๓.๓.๒ การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ใน บางกรณีเป็นเรื่องพฤติกรรมส่วนตัวที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่จะแก้ไขข้อร้องเรียนได้โดยตรง

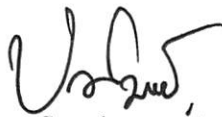
๓.๔ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข

๓.๔.๑ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่มีประเด็นข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล เห็นควรนำหลักการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในการยุติเรื่องร้องเรียนทำนองนี้

๓.๔.๒ เพื่อให้การบริหารจัดการของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ จึงเห็นควรพัฒนาบุคลากรผู้รับผิดชอบของทุกกลุ่มงานในการสืบสวนตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและทักษะการเขียนรายงาน และเพิ่มพูนความรู้และทักษะการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทุกกลุ่มงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตให้เผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์หรือสื่อสาธารณะอื่น ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ



(นายปราโมทย์ บุญเปล่ง)

หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ



ทราบดำเนินการ



(นางอรรรัตน์ จันทน์พิน) -  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)  
ข้าราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

ส่งอสรุป/เลิกที่ปรเม กบน. ๑๐๐๘

รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ได้ข้อยุติของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว (ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ - ๒๕๖๐)

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

ร้องทุกข์ หมายถึง กระบวนการพนักงานสัมพันธ์ในการบริหารงานบุคคล ที่กำหนดให้สิทธิข้าราชการพลเรือนสามัญที่จะร้องขอให้ทบทวนการสั่งให้ออกจากราชการโดยเหตุต่างๆ หรือขอให้ทบทวนการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา เพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงการสั่งการของผู้บังคับบัญชา หรือแก้ไขความคับข้องใจของผู้ร้องทุกข์

ข้อยุติ หมายถึง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการดำเนินการเยียวยาแก้ไขให้ได้ข้อยุติตามอำนาจหน้าที่ ภายใต้หลักการยุติเรื่อง ดังนี้

- ๑.เรื่องที่ทำเนิการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- ๒.เรื่องที่ทำเนิการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- ๓.เรื่องที่ทำเนิการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยที่จะดำเนินการ) และได้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้ร้องแล้ว
- ๔.เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ และได้แจ้งผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องดูแลต่อแล้ว
- ๕.เรื่องที่เสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว ให้เสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

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	๐	๓	๗.๙
๒	กระทรวง เขต หน่วยงานในสังกัด	๐	๐	๐	๑	๒	๐	๓	๗.๙
๓	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสระแก้ว	๑	๒	๑	๓	๔	๑	๑๒	๓๑.๖
๔	ส่งทางไปรษณีย์ หรือโทรสาร	๑	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๒.๖
๕	ทางโทรศัพท์/mail	๒	๐	๐	๐	๐	๑	๓	๗.๙
๖	ทำเป็นหนังสือ และ/หรือแจ้งด้วยตนเอง	๔	๑	๓	๐	๓	๔	๑๕	๓๙.๕
๗	ผ่านหน่วยงาน ตรวจสอบ เช่น สตง.ปช. ป.ป.ท. หรือ.DSI เป็นต้น	๐	๑	๐	๐	๐	๐	๑	๒.๖
รวมทั้งสิ้น		๑๐	๕	๔	๔	๙	๖	๓๘	๑๐๐

ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐

จากข้อมูลพบว่า : การร้องเรียนร้องทุกข์ส่วนใหญ่มีการยื่นผ่านช่องทางของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือ ยื่นเป็นหนังสือถึงสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว สูงถึงร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมา คือ สายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑ หรือแจ้งโดยสำนักงานปลัดกระทรวง เขตตรวจราชการ ร้อยละ ๙ เป็นต้น

ตารางที่ ๒ : ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๕

ลำดับ	ประเภทเรื่อง	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	รวม	ร้อยละ
๑	พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม	๕	๓	๑	๐	๒	๐	๑๑	๒๙
๒	พฤติกรรมส่วนตัวไม่เหมาะสม	๓	๑	๑	๑	๔	๑	๑๑	๒๙
๓	เกี่ยวกับการพัสดุ (จัดซื้อจัดจ้าง)	๐	๑	๐	๑	๐	๐	๒	๕.๒
๔	เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล	๒	๐	๒	๑	๒	๐	๗	๑๘.๔
๕	ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑	๒.๖
๖	การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๗	อื่นๆ เช่น การบริหารงานทั่วไป	๐	๐	๐	๐	๑		๑	๒.๖
๘	ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ/ทุจริต	๐	๐	๐	๐	๐	๕	๕	๑๓.๒
รวมทั้งสิ้น		๑๐	๕	๔	๔	๙	๖	๓๘	๑๐๐

ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐

จากข้อมูลพบว่า : เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสมสูงสุดถึงร้อยละ ๓๔.๓๗ รองลงมา คือเรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ร้อยละ ๒๑ และพฤติกรรมส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เหมาะสม ร้อยละ ๙.๓๗

ตารางที่ ๓ : สังกัดของเจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์แยกตามหน่วยงานหรือหน่วยบริการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๕

ลำดับ	หน่วยงาน	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	รวม	ร้อยละ
๑	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๐	๒	๐	๐	๒	๒	๖	๑๖.๒
๒	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	๐	๐	๑	๐	๓	๐	๔	๑๐.๘
๓	โรงพยาบาลทั่วไป	๐	๑	๑	๒	๓	๐	๗	๑๘
๔	โรงพยาบาลชุมชน	๔	๒	๑	๑	๐	๐	๘	๒๑
๕	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๖	๐	๑	๑	๑	๓	๑๒	๓๒
รวมทั้งสิ้น		๑๐	๕	๔	๔	๙	๕	๓๗	๑๐๐

ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐

จากข้อมูลพบว่า : หน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ สูงสุด คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ร้อยละ ๓๒.๑๒ รองลงมา คือ โรงพยาบาลชุมชน ร้อยละ ๒๑ และโรงพยาบาลทั่วไป ร้อยละ ๑๘

ตารางที่ ๔ : ผลการดำเนินการยุติข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๕

ลำดับ	ประเภทการยุติเรื่อง	๒๕๕๕	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	รวม	ร้อยละ
๑	ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด	๐	๐	๑	๐	๓	๒	๖	๑๖.๒
๒	ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน	๑	๐	๐	๐	๑	๐	๒	๕.๔
๓	ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง	๐	๐	๐	๑	๐	๐	๑	๒.๗
๔	ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่/ดำเนินการทางวินัย	๑	๑	๐	๑	๐	๐	๓	๘.๑
๕	เสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหารเพราะพันวิสัยที่จะดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๖	ส่งเรื่องให้ต้นสังกัดทราบเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ	๗	๔	๒	๐	๑	๑	๑๕	๔๐.๕
๗	ไม่มีมูล ยุติเรื่อง	๑	๐	๐	๒	๐	๓	๖	๑๖.๒
๘	อยู่ระหว่างดำเนินการ	๐	๐	๐	๐	๔	๐	๔	๑๐.๘
รวมทั้งสิ้น		๑๐	๕	๓	๔	๙	๖	๓๗	๑๐๐

ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐

จากข้อมูลพบว่า : ผลการดำเนินการเพื่อยุติข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ผ่านมา การยุติเรื่องด้วยการส่งเรื่องให้ต้นสังกัดทราบเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ ร้อยละ ๔๐.๕ เป็นการดำเนินการได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์หรือเป็นเรื่องที่สืบสวนแล้วไม่มีมูลและสั่งยุติเรื่อง ร้อยละ ๑๖.๒ และในปี ๒๕๖๐ ไม่มีเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

ผู้รายงาน.....  
 (นายปราโมทย์ บุญเปล่ง)  
 หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ