



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง โทร ๐ ๓๕๖๑ ๑๒๒๒ ต่อ ๑๓๙

ที่ อท ๐๐๓๓.๐๐๖/๑๕๖

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ขอเสนอสรุปรายงานการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ต่อไป

(ลงชื่อ)

(นายชัยชัย นาคยศ)

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

- ทราบ  
- ออกรับ

(นายทวิโชค โจรนอารัมภ์กุล )

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

# วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
(ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖)

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามแหล่งรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖)

แหล่งรับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. รับแจ้งจากกระทรวงสาธารณสุข	๑	๒๐
๒. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวิเศษชัยชาญ	๑	๒๐
๓. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง	๑	๒๐
๔. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง	๒	๔๐
รวม	๕	๑๐๐

**คำอธิบาย**

จากตาราง พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๕ เรื่อง โดยร้องเรียนมาจากกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวิเศษชัยชาญ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง จำนวน ๑ เรื่อง อย่างละเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐

เมื่อได้พิจารณาจากข้อมูลพบว่า วิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนใช้ช่องทางหาร้องเรียนหลายช่องทาง มีการรับรู้ของประชาชนถึงช่องทางการร้องเรียนค่อนข้างดี และมีหน่วยงานได้แจ้งให้หน่วยงานซึ่งกำกับดูแลที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนขึ้น

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๓	๖๐
๒. มาตรฐานการรักษาของแพทย์	๒	๔๐
รวม	๕	๑๐๐

#### คำอธิบาย

จากข้อมูล เมื่อได้จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนแล้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๕ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ รองลงมาได้แก่ มาตรฐานการรักษาของแพทย์ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖)

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลอ่างทอง	๓	๖๐
๒. โรงพยาบาลวิเศษชัยชาญ	๒	๔๐
รวม	๕	๑๐๐

#### คำอธิบาย

จากข้อมูล เมื่อได้จำแนกประเภทตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแล้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖ ในช่วง ๑๒ เดือนนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๕ เรื่อง มีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน คือ โรงพยาบาลอ่างทอง จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และโรงพยาบาลวิเศษชัยชาญ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ซึ่งตามตารางวิเคราะห์ที่ได้ว่าหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนนั้น น่าจะเกิดจากในปัจจุบัน ทางหน่วยงานราชการได้เปิดช่องทางการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มีโอกาสที่ผู้ร้องเรียนได้ใช้เป็นประเด็นข้อร้องเรียนขึ้นมา

รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปึงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
(ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๖)

ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ แต่อย่างใด ดังนั้นจึงขอสรุปว่า ไม่มีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๑.๑ ปัญหาอุปสรรค

-

๑.๒ ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหา

-

การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและแนวทางการแก้ไข

เรื่องร้องเรียน	ข้อเท็จจริงการร้องเรียน	สาเหตุแห่งการร้องเรียน	แนวทางการแก้ไข
<b>เรื่องที่ ๑</b> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้องเรียนว่าเข้าข่ายการกระทำผิดวินัย</li> <li>- ร้องเรียนการบริหารของผู้ช่วยราชการโรงพยาบาล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ร้องพบเห็นเจ้าหน้าที่ของรัฐประพฤติตนเข้าข่ายกระทำผิดวินัย</li> <li>- ผู้ร้องพบเห็นผู้บริหารหน่วยงานบกพร่องต่อหน้าที่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริง หากพบว่ามีความผิด ดำเนินการลงโทษทางวินัยต่อไป</li> </ul>
<b>เรื่องที่ ๒</b> มาตรฐานการรักษารักษาของแพทย์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ญาติผู้ป่วยนำผู้ป่วยมารักษาที่โรงพยาบาลชุมชน</li> <li>- ร้องเรียนมาตรฐานการรักษาโรคไข้เลือดออก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โรงพยาบาลไม่ได้ทำการสแกนสมองทำให้ผู้ป่วยมีเลือดออกในสมองจำนวนมาก ส่งผลให้เสียชีวิต</li> <li>- ไม่ได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์เฉพาะทาง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การรักษายาบาลของแพทย์เป็นไปตามมาตรฐานการรักษายาบาลผู้ป่วย</li> <li>- โรงพยาบาลจะดำเนินการ แก้ไข/ปรับปรุง ในการเสนอให้คณะกรรมการบริหารหน่วยบริการ พิจารณาต่อไป</li> </ul>