



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง โทร ๐ ๓๕๖๑ ๑๒๒๒ ต่อ ๒๐๑

ที่ อท ๐๐๓๓.๐๐๖/ ๗๘

วันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ขอเสนอสรุปผลการดำเนินงาน  
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน  
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงาน  
ของหน่วยงานในสังกัด รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุข  
จังหวัดอ่างทอง ต่อไป

(ลงชื่อ) .....

(นายชัชชัย นาคยศ)

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

- ๐๕/๗๗

(นายทวีโชค โรจนอาร์มกุล)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

# วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รอบ ๑๒ เดือน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗)

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามแหล่งรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗)

แหล่งรับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง	๑	๕๐
๒. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง	๑	๕๐
รวม	๒	๑๐๐

**คำอธิบาย**

จากตาราง พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒ เรื่อง โดยได้รับเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐

เมื่อได้พิจารณาจากข้อมูล วิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนรับรู้ถึงช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงานค่อนข้างดี และหน่วยงานได้แจ้งให้หน่วยงานซึ่งกำกับดูแลที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนแล้ว

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทหนังสือร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗)

ประเภทหนังสือร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑. หนังสือร้องเรียน	๑	๕๐
๓. อื่น ๆ เช่น เว็บไซต์, โทรศัพท์	๑	๕๐
รวม	๒	๑๐๐

**คำอธิบาย**

จากตาราง พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ ประเภทหนังสือร้องเรียนที่ได้รับ คือ หนังสือร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และอื่น ๆ เช่น เว็บไซต์, โทรศัพท์ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑. คุณภาพการให้บริการ		
- มาตรฐานการบริการ	๑	๕๐
๒. วินัยข้าราชการ		
- พฤติกรรมส่วนตัว	๑	๕๐
รวม	๒	๑๐๐

#### คำอธิบาย

จากข้อมูล ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง แบ่งเป็น คุณภาพการให้บริการ ด้านมาตรฐานการบริการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และวินัยข้าราชการ ด้านพฤติกรรมส่วนตัว จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐

ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗)

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลอ่างทอง	๑	๕๐
๒. โรงพยาบาลวิเศษชัยชาญ	๑	๕๐
รวม	๒	๑๐๐

#### คำอธิบาย

จากข้อมูล ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม พบว่า หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน คือ โรงพยาบาลอ่างทอง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และโรงพยาบาลวิเศษชัยชาญ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และแนวทางการแก้ไข

เรื่องร้องเรียน	ข้อเท็จจริงการร้องเรียน	สาเหตุแห่งการร้องเรียน	แนวทางการแก้ไข
<p>เรื่องที่ ๑</p> <p>คุณภาพการให้บริการ</p> <p>- มาตราฐานการบริการ</p>	<p>ข้อเท็จจริงการร้องเรียน</p> <p>- ร้องเรียนระบบบริการ และพฤติกรรมผู้ให้บริการพนักงานรัฐวิสาหกิจ</p>	<p>สาเหตุแห่งการร้องเรียน</p> <p>- การประเมินอาการของผู้ป่วยว่าไม่วิกฤตฉุกเฉิน</p>	<p>แนวทางการแก้ไข</p> <p>- การประเมินอาการของผู้ป่วยเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน</p> <p>- แจ้งให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และปรับปรุงสภาพรถยนต์และอุปกรณ์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน</p>
<p>เรื่องที่ ๒</p> <p>วินัยข้าราชการ</p> <p>- พฤติกรรมส่วนตัว</p>	<p>ข้อเท็จจริงการร้องเรียน</p> <p>- ร้องเรียนข้าราชการมีพฤติกรรม การข่มขู่ คุกคาม หรือรังควาญ</p>	<p>สาเหตุแห่งการร้องเรียน</p> <p>- ผู้เสียหายจากการกระทำผิดอาญา ออกสืบหาข้อเท็จจริงและพยานแวดล้อมเอง จากญาติผู้ร้องเรียน</p>	<p>แนวทางการแก้ไข</p> <p>- มีการกล่าวตักเตือนให้ระมัดระวัง พฤติกรรมที่อาจทำให้ผู้ร้องรู้สึกเหมือน ถูกข่มขู่ คุกคาม หรือรังควาญ</p>

รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
รอบ ๑๒ เดือน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗)

ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง เป็นกรณีร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐว่ามีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต กรณีการบรรจุ แต่งตั้งบุคคลเป็นพนักงานราชการ การจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์และการก่อสร้าง หน่วยงานได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ผลปรากฏว่า ไม่มีมูล ทั้งนี้ได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขทราบเรียบร้อยแล้ว

๑.๑ ปัญหาอุปสรรค

-

๑.๒ ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหา

กำชับหน่วยงานให้แจ้งเจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย โดยเคร่งครัด

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง  
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

วัน/เดือน/ปี : ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ: รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)  
บันทึกข้อความ รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือน  
สิงหาคม ๒๕๖๗)

Linkภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ: .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

*เมธวี*

(นางสาวเมธวี บุญมีโชติ)

ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ

วันที่ ๒๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

*ชัชชัย*

(นายชัชชัย นาคยศ)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

วันที่ ๒๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

*เมธวี*

(นางสาวเมธวี บุญมีโชติ)

ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ

วันที่ ๒๘ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค