



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี

ที่ อด ๑๘๓๒/๙๔

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน และขออนุญาตเผยแพร่ทาง เว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ ได้มอบหมายให้ ข้าพเจ้า นายสุบัญชา เกตุบุตร ตำแหน่ง ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน นั้น จึงขอรายงานสรุปผล การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗) ดังนี้

- | | |
|---|---|
| ๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๒.เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการ | จำนวน ๐ เรื่อง |
| ๓.การรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
ไม่มีผู้ร้องเรียน ทั้ง ๒ ประเภท | จำนวน ๑ ฉบับ เนื่องจาก |
| ๔.ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน | ไม่มี เนื่องจาก ไม่มีผู้ร้องเรียน ทั้ง ๒ ประเภท |
| ๕.แนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียน | ไม่มี เนื่องจาก ไม่มีผู้ร้องเรียน ทั้ง ๒ ประเภท |

และขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ <https://pibounrak.com/web00/index.html> เพื่อให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป ได้รับทราบ ตามรายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗) ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตและสั่งการ ต่อไป

(นายสุบัญชา เกตุบุตร)

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์

ความเห็นสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์

- ทราบ
- กรณี มีเรื่องร้องเรียน ให้แจ้งสาธารณสุขอำเภอทราบทันที
- อนุญาตให้นำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ สสอ.พิบูลย์รักษ์

ว่าที่ร้อยตรี

(ไชยวัฒน์ แพงพรมมา)

สาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๗)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน					ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข ข้อร้องเรียน
	ช่องทางที่ ๑		ช่องทางที่ ๒		ช่องทาง อื่นๆ		
	หนังสือ ร้องเรียน	บัตร สนเทห์	สายด่วน ผู้บริหาร	ทาง โทรศัพท์			
เรื่องร้องเรียนทั่วไป							
๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๐	๐	๐	-	-
๒. เรื่องอื่นๆ.....							
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการ							
๑.การใช้รถยนต์ราชการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-
๒.การอบรมสัมมนา / ศึกษาดูงาน	๐	๐	๐	๐	๐	-	-
๓. การจัดซื้อ/จัดจ้าง	๐	๐	๐	๐	๐	-	-
๔. การเบิกค่าตอบแทน และเงินสวัสดิการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-

ลงชื่อ



ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน

(นายสุปัญญา เกตุบุตร)

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์

วันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ปัญหาและอุปสรรค ที่อาจเกิดจากกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. การคัดกรองประเด็นการร้องเรียน มีความซับซ้อน และต้องพิจารณาอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น เช่น กรณี บัตรสนเท่ห์ และการร้องเรียนข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ เป็นอำนาจการบริหารส่วน ภูมิภาคของผู้ว่าราชการจังหวัด ส่วนการร้องเรียนเกี่ยวกับวินัย ข้าราชการระดับเชี่ยวชาญ ส่งให้กลุ่ม เสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรมพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข ส่งเรื่องร้องเรียนบางกรณีที่ไม่ได้อยู่ใน อำนาจผู้ตรวจราชการกระทรวง ทำให้ต้องส่งเรื่องคืนเพื่อดำเนินการส่งให้หน่วยงานที่มีอำนาจ ดำเนินการ ทำให้เกิดการล่าช้า และบางกรณีส่งเรื่องให้ล่าช้าทำให้การดำเนินการล่าช้าไปด้วย ซึ่งมีผล ทางด้านกฎหมายตามมา
๓. การแก้ไขปัญหการร้องเรียน ในแต่ละพื้นที่แตกต่างกันและบางเรื่องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับกฎหมายและหน่วยงานที่รับผิดชอบหลายหน่วยงานภายในจังหวัด เช่น ศูนย์สันติวิธี กลุ่ม ประกันสุขภาพฯ คณะกรรมการไกล่เกลี่ย ศูนย์ดำรงธรรม และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบใน จังหวัดมีไม่เพียงพอกับ ปริมาณงานที่เข้ามา ทำให้รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่าช้า
๔. ความร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ (จังหวัด) ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และ บางพื้นที่ไม่รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้ต้องติดตามความคืบหน้าไปยัง หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จะนำมาประกอบการวินิจฉัย จึงทำให้เกิดการ พิจารณาเรื่อง ร้องเรียนนั้น ๆ มีความล่าช้า
๕. การปรับเปลี่ยนผู้บริหาร ทำให้เกิดช่วงเวลาในการวินิจฉัยเรื่องการรับ-ส่งมอบงาน ทำให้มี ความล่าช้า ไม่สามารถควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมายได้
๖. บุคลากรที่รับผิดชอบปรับเปลี่ยนบ่อย บุคลากรใหม่ยังขาดทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลการ คัดกรอง เรื่องร้องเรียน และหากเสนอความเห็นต่อผู้บริหารผิดพลาด อาจทำให้การ ดำเนินงานล่าช้า
๗. ขาดการบูรณาการระบบข้อมูลในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานที่ รับผิดชอบ ระหว่างส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
๘. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข ยังไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทำให้เกิดความล่าช้าและซ้ำซ้อนในบางกรณี

เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งให้หน่วยงานในกำกับทราบและถือปฏิบัติ ตามหนังสือ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๖๖๑๗ ลงวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๙ เรื่อง ขอ สั่งการ ของนายกรัฐมนตรีกรณีการด าเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ดังนี้
 - ๑) เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขได้ ขอให้แก้ไขทันที /แจ้งผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง
 - ๒) เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ขอให้รายงานผลความคืบหน้า อย่างต่อเนื่องและใน ระยะเวลาที่เหมาะสม
 - ๓) เรื่องร้องทุกข์ที่มีการร้องทุกข์ซ้ำเข้ามาอีก โดยไม่ได้รับทราบการแก้ไขระดับพื้นที่ ผู้ว่า ราชการจังหวัด หน่วยงานทุกกระทรวงในพื้นที่จะต้องมีผู้รับผิดชอบ

- ๔) เรื่องร้องทุกข์บางเรื่องต้องชี้แจงทำความเข้าใจ/บางเรื่องต้องแก้ไขด้วยกฎหมาย ขอให้ทุกคนอยู่ในความสงบ
๒. เพื่อให้ยุติเรื่องโดยเร็ว และป้องกันการร้องเรียนสู่ช่องทางอื่น เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนแล้ว หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องควรรีบดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อเยียวยา ลดความรุนแรงของการ ร้องเรียน และเร่งรัดทบทวน ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทันเวลา เพื่อยุติเรื่อง
๓. ควรมีนโยบายการพัฒนากระบวนการ เรื่อง service mind ลดขั้นตอนให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อผู้รับบริการโดยเฉพาะที่ด้านหน้าของสถานบริการ
๔. แต่ละสถานบริการควรมีการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงกรณีข้อร้องเรียนที่เกิดบ่อย เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
๕. พัฒนาบุคลากรด้าน วินัย คุณธรรม จริยธรรม ระเบียบการเงินการคลังและพัสดุของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
๖. พัฒนาระบบบริการให้ดียิ่งขึ้น (Better Service) ลดระยะเวลาารอคอยของผู้มารับบริการ จัดระบบการส่งต่อผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ได้รับการฟื้นฟูสภาพใน สถานบริการทุกแห่ง และผู้มารับบริการได้รับยาในมาตรฐานเดียวกัน
๗. ผลักดันนโยบายที่หมอครอบครัว ให้มีความต่อเนื่องและชัดเจน เพื่อดูแลผู้ป่วยและครอบครัว ให้ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านรักษา ส่งเสริม ป้องกัน ฟื้นฟูสมรรถภาพ ในผู้ป่วย ๓ กลุ่ม
๘. สร้างขวัญกำลังใจ โดยปรับระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม จัดสรรตำแหน่งให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่บริการ มีมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับผลกระทบ
๙. พัฒนาการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคให้ประชาชนทุกกลุ่มวัย เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อสุขภาพและคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้คนไทยทุกภาคส่วน มีโอกาสได้ **ร่วมคิด ร่วมนำ ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ** ด้วยการอภิบาลแบบเครือข่าย เอื้ออำนวยระบบสุขภาพแห่งชาติ เชื่อม ประสานทุกภาคส่วนเข้าด้วยกัน
๑๐. สร้างระบบธรรมาภิบาล และกลไกการป้องกัน ต่อต้านการทุจริตของหน่วยงาน
๑๑. เร่งรัดปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบกฎเกณฑ์ ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุข เพื่อประสิทธิภาพที่ดีต่อสุขภาวะของประชาชน
๑๒. เสนอให้สถานบริการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนทั้งระยะสั้น และระยะยาวแบบบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๓. จัดเวทีชี้แจงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้ดำเนินการบริหารจัดการเป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยยึดคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวยุติทุกข์ สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๑๔. พัฒนาระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยใช้ระบบสารสนเทศในการรวบรวมข้อมูล สามารถวิเคราะห์ และนำเสนอผู้บริหาร เพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการดำเนินงานในแต่ละแห่ง