



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี

ที่ อด ๑๘๓๒/๒๓๒

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน และขออนุญาตเผยแพร่ทาง เว็บไซต์
ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ ได้มอบหมายให้ ข้าพเจ้า นายสุบัญญัติ เกตุบุตร ตำแหน่ง
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน นั้น จึงขอรายงานสรุปผล การดำเนินงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม 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 ๑๒ เดือน ทางเว็บไซต์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ <https://pibounrak.com/web00/index.html> เพื่อให้เจ้าหน้าที่และ
ประชาชนทั่วไป ได้รับทราบ ตามรายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตและสั่งการ ต่อไป

(นางสาวจันทรเพ็ญ วงษ์สุวรรณ)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

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. การแก้ไขปัญหาการร้องเรียน 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 ข้อ 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. ผลักดันนโยบายที่หมอบรรอบคอบ 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 โดยยึดคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๑๔. พัฒนาระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยใช้ระบบสารสนเทศในการรวบรวมข้อมูล สามารถวิเคราะห์ และนำเสนอผู้บริหาร เพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการดำเนินงานในแต่ละแห่ง