



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ อำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี

ที่ อด ๑๘๓๒/๑๐๕

วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน และขออนุญาตเผยแพร่ทาง เว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ ได้มอบหมายให้ ข้าพเจ้า นายสุบัญญัติ เกตุบุตร ตำแหน่ง ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน นั้น จึงขอรายงานสรุปผล การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙) ดังนี้

- |                                                                      |                                                       |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| ๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป                                              | จำนวน ๐ เรื่อง                                        |
| ๒.เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๔ มาตราการ               | จำนวน ๐ เรื่อง                                        |
| ๓.การรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ | จำนวน ๑ ฉบับ เนื่องจากไม่มีผู้ร้องเรียน ทั้ง ๒ ประเภท |
| 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 ๒๕๖๙ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙) ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตและสั่งการ ต่อไป

ชัญญะ

(นางสาวชัญญะ นวนชนะ)

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์

ความเห็นสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์

- ทราบ
- กรณี มีเรื่องร้องเรียน ให้แจ้งสาธารณสุขอำเภอทราบทันที
- อนุญาตให้นำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ สสอ.พิบูลย์รักษ์

ว่าที่ร้อยตรี

ไชยวัฒน์

(ไชยวัฒน์ แพงพรมมา)

สาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๙ )

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์ จังหวัดอุดรธานี

| ประเภทเรื่องร้องเรียน                               | จำนวนเรื่องร้องเรียน |               |                      |                 |                  | ปัญหาอุปสรรค | แนวทางแก้ไข<br>ข้อร้องเรียน |
|-----------------------------------------------------|----------------------|---------------|----------------------|-----------------|------------------|--------------|-----------------------------|
|                                                     | ช่องทางที่ ๑         |               | ช่องทางที่ ๒         |                 | ช่องทาง<br>อื่นๆ |              |                             |
|                                                     | หนังสือ<br>ร้องเรียน | บัตร<br>สนทนา | สายด่วน<br>ผู้บริหาร | ทาง<br>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  
(นางสาวขวัญฤดี นวนชนะ)  
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอพิบูลย์รักษ์  
วันที่ ๒๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

## 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**ด้วย เป็นการอภิบาลแบบเครือข่าย 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