

**สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นสาระสำคัญ ส่งเสริมการบริการราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ จึงมีการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต โดยมีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งประสิทธิภาพในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน และหน่วยงานในสังกัด ๒) เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค แนวทาง ในการพัฒนาระบบการดำเนินงานในการจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน และหน่วยงานในสังกัด

### **เรื่องร้องเรียนการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ**

การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน ได้ดำเนินการตามขั้นตอน กระบวนการ ที่สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีการประชุมชี้แจง ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการเสริมสร้างทัศนคติ และค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต และคุณธรรมจริยธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้น การป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

### **ผลการดำเนินงาน**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน ได้ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ ดังนี้

เรื่องร้องเรียนการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน....๐....เรื่อง
- การใช้รถยนต์ราชการ	จำนวน....๐....เรื่อง
- การเบิกจ่ายค่าตอบแทน	จำนวน....๐....เรื่อง
- เจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย	จำนวน....๐....เรื่อง

### **วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน**

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีผู้รับบริการและประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน จากการทำงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ด้วยกันเป็นผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง และร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการอื่น ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ตู้ปณ ๑๑๑๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคำม่วน ซึ่งมีทั้งเรื่องขอความช่วยเหลือ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ มีทั้งสิ้น.....๐.....เรื่อง ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗ มีทั้งสิ้น....๐....เรื่อง ถ้าหากมีเรื่องร้องเรียน ซึ่งทุกเรื่องจะได้รายงานผู้บริหารรับทราบความก้าวหน้าในการจัดการ บางเรื่องได้รับการจัดการแก้ไขปัญหาและแจ้ง ตอบกลับผู้ร้องเรียนแล้ว บางเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบของหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้อง บางเรื่องอยู่ ระหว่างการสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการหรือสั่งการตามขั้นตอน ระเบียบ กฎหมาย หรือเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่ กรณี แล้วแจ้งผู้ร้องหน่วยงานราชการอื่น ที่ส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบทราบ

## ปัญหาและอุปสรรค

การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน ซึ่งมีทั้งการ ร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน ได้ จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีการปฏิบัติเป็นไปตาม ขั้นตอน กระบวนการ เป็นมาตรฐานเดียวกัน จากการดำเนินงานพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้

๑. การดำเนินการร้องเรียนส่วนมาก ผู้ร้องได้รับความเดือนร้อน ต้องการผลสรุปและผลสำเร็จ โดยเร่งด่วน แต่วิธีการแก้ไขปัญหาต้องเกี่ยวข้องกับระเบียบ วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขได้ ทันตามที่กำหนดเวลา ความต้องการของผู้ร้องได้

๒. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนหลายหน่วยงาน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย ตำบล ๑๑๑๑ ของรัฐ บางแต่การแก้ไขปัญหาที่มีเพียงหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ซึ่งอัตรากำลัง บุคลากรไม่เพียงพอ ต่อการแก้ไขให้มีประสิทธิภาพและทันตามกำหนดเวลาได้

๓. การร้องเรียนบางเรื่อง หากจะดำเนินการได้ ต้องมีการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม ต้องมีการประสานงานเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลายหน่วยงาน ซึ่งมีความยากในการประสานงานข้อมูลและการแก้ไข

๔. เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง หน่วยงานไม่สามารถสนองตอบ และแก้ไขปัญหาได้ เช่น การ ร้องเรียนขอความช่วยเหลือเดือดร้อน เรื่องค่าใช้จ่ายประจำวัน เนื่องจากเจ็บป่วย

## ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไขปัญหา

๑. ควรมีหน่วยงานระหว่างส่วนราชการในจังหวัด ซึ่งทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง และมีบุคลากรรับผิดชอบ ไม่เพียงแต่มีการรับเรื่องอย่างเดียว

๒. แต่ละส่วนราชการควรมีการจัดโครงการหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยเฉพาะ

๓. เรื่องร้องเรียนที่ขอความช่วยเหลือด้านงบประมาณ ในการดำรงชีพควรมีหน่วยงานของ ภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขและจังหวัดควรมีหน่วยงานกลาง ที่สามารถกลั่นกรองและแก้ไขปัญหา เบื้องต้น

ลงชื่อ .....ผู้รายงาน

(นางสาวสุวรรณี ศรีหงษ์ทอง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ รายงาน



(นายไชยา เวียงนonth)

สาธารณสุขอำเภอคำม่วน