

**สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป ในการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน  
(เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๗ – เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๘)**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปราม การทุจริตเป็นสาระสำคัญ ส่งเสริมการบริการราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ จึงมีการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต โดยมีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งประสิทธิภาพในการจัดการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน และ หน่วยงานในสังกัด ๒) เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค แนวทาง ในการพัฒนาระบบการดำเนินงานในการจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน และหน่วยงานในสังกัด

### **เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป**

การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน ได้นำแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### **๑. ร้องเรียนข้าราชการ**

๑.๑ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการไปรับบริการที่หน่วย บริการ ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ซึ่งมีความประสงค์จะให้สำนักงานสาธารณสุข อำเภอคำม่วน ช่วยไปตรวจสอบ

๑.๒ ความเดือดร้อนหรือความเสียหาย เกิดจากเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ คำม่วน โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ละเลย ต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ซ้ำเกินสมควร หรือกระทำการ นอกเหนือ อำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือกระทำการ ไม่สุจริต หรือ โดยไม่มีเหตุอันสมควร

#### **๒. ร้องเรียนของประชาชน**

ผู้ร้องซึ่งเป็นประชาชน ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือ เสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือ ร้องเรียนเป็น หนังสือ รวมทั้งบัตรสนเท่ห์ เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน แก้ไขปัญหาความ เดือดร้อน หรือช่วยเหลือ รวมถึงเรื่องจากส่วนราชการอื่น ที่ขอให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วน ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจ หน้าที่

## ผลการดำเนินงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วง ได้สรุปสถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ - เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๘ ดังนี้

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	จำนวน...๐.....เรื่อง
- เรื่องพฤติกรรมบริการ/พฤติกรรมส่วนตัว	จำนวน...๐.....เรื่อง
- การบริหารงานทั่วไป	จำนวน...๐.....เรื่อง
- เรื่องขอรับการช่วยเหลือ ตาม ม.๔๑	จำนวน...๐.....เรื่อง
- พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	จำนวน...๐.....เรื่อง
- พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ	จำนวน...๐.....เรื่อง
- งานคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน...๐.....เรื่อง
- เรื่องอื่นๆ (ระบุ...)	จำนวน...๐.....เรื่อง

## วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานร้องเรียน ร้องทุกข์ มีผู้รับบริการและประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ด้วยกันเป็นผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเอง และร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการอื่น ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ตู้ไปรษณีย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งมีทั้งเรื่องขอความช่วยเหลือ ระหว่าง เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๗ - เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๘ มีทั้งสิ้น.....๐.....เรื่อง ถ้าหากมีเรื่องร้องเรียนซึ่งทุกเรื่องจะได้รายงานผู้บริหารรับทราบความก้าวหน้าในการจัดการ บางเรื่อง ได้รับการจัดการแก้ไขปัญหาและแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนแล้ว บางเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บางเรื่องอยู่ระหว่างการสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการหรือสั่งการตามขั้นตอน ระเบียบ กฎหมาย หรือเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี แล้วแจ้งผู้ร้องหน่วยงานราชการอื่น ที่ส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบทราบ

## ปัญหาและอุปสรรค

การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วง ซึ่งมีทั้งการร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอคำม่วง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีการปฏิบัติเป็นไปตาม ขั้นตอน กระบวนการ เป็นมาตรฐานเดียวกัน จากการดำเนินงานพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้

๑. การดำเนินการร้องเรียนส่วนมาก ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน ต้องการผลสรุปและผลสำเร็จ โดยเร่งด่วน แต่วิธีการแก้ไขปัญหาต้องเกี่ยวข้องกับระเบียบ วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขได้ทันตามที่กำหนดเวลาความต้องการของผู้ร้องได้

๒. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนหลายหน่วยงาน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย ผู้ปณ. ๑๑๑๑ ของรัฐบ้าง แต่การแก้ไขปัญหาให้มีเพียงหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดซึ่งอัตรากำลังบุคลากรไม่เพียงพอ ต่อการแก้ไขให้มีประสิทธิภาพและทันตามกำหนดเวลาได้

๓. การร้องเรียนบางเรื่องหากจะดำเนินการได้ ต้องมีการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม ต้องมีการประสานงานเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลายหน่วยงาน ซึ่งมีความยากในการประสานงานข้อมูลและการแก้ไข

๔. เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง หน่วยงานไม่สามารถสนองตอบ และแก้ไขปัญหาได้ เช่น การร้องเรียนขอความช่วยเหลือเดือดร้อน เรื่องค่าใช้จ่ายประจำวัน เนื่องจากเจ็บป่วย

### ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไขปัญหา

๑. ควรมีหน่วยงานระหว่างส่วนราชการในจังหวัด ซึ่งทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง และมีบุคลากรรับผิดชอบ ไม่เพียงแต่มีการรับเรื่องอย่างเดียว

๒. แต่ละส่วนราชการควรมีการจัดโครงการหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยเฉพาะ

๓. เรื่องร้องเรียนที่ขอความช่วยเหลือด้านงบประมาณ ในการดำรงชีพควรมีหน่วยงานของภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขและจังหวัดควรมีหน่วยงานกลาง ที่สามารถกลั่นกรองและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ลงชื่อ .....ผู้รายงาน

(นางสาวสุวรรณี ศรีหงษ์ทอง)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ รายงาน



(นายไชยา เวียงนนท์)

สาธารณสุขอำเภอคำม่วง