

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่**  
**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)**

**ความเป็นมา**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” และกระทรวงสาธารณสุข ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงาน ภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถ เสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ข้อเสนอนแนะ ไปยังส่วนราชการที่มีอยู่ และความคาดหวังของประชาชนที่มี ต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหาร เพื่อคลี่คลายปัญหา และบรรเทาเยียวยา ความเดือดร้อนของประชาชน ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความ เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๗ (๔) (๕) กำหนดให้การตรวจราชการมีวัตถุประสงค์ เพื่อสดับรับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็นและความ ต้องการของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน การแสวงหาข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือ สถานการณ์ในพื้นที่ และตามระเบียบดังกล่าวข้อ ๑๒(๔) ให้ผู้ตรวจราชการมีอำนาจหน้าที่ สอบข้อเท็จจริง สืบสวนหรือสดับรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับการร้องเรียนหรือมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดำเนินงานกับ หน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของ รัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ทำหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความ เป็นธรรมขอความอนุเคราะห์ และข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอนแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด โดยรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ผ่านศูนย์ บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ซึ่งเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ

**ผลการดำเนินงาน**

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ มีดังนี้

ลำดับ	ปีงบประมาณ	จำนวน (เรื่อง)
๑	๒๕๖๓	๑
๒	๒๕๖๔	-
๓	๒๕๖๕	๔
๔	๒๕๖๖	-

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีเรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง เกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการโดยใช้วาจาที่ผู้รับบริการไม่ พอใจ ผ่านช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ซึ่งได้ทำการชี้แจงกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ปัญหาเกิดจากระบบการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไม่พบข้อร้องเรียน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔-กันยายน ๒๕๖๕) พบข้อร้องเรียนจำนวน ๔ เรื่อง ดังนี้

๑. พฤติกรรมการให้บริการไม่สุภาพ รพ.สต.เหล่าพรวน
๒. พฤติกรรมการปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม จนท.รพ.สต.เหล่าพรวน
๓. พฤติกรรมการให้บริการไม่สุภาพ สอน.ปลาเค้า
๔. พฤติกรรมการให้บริการไม่สุภาพ สอน.ปลาเค้า

ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ -๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) ไม่พบข้อร้องเรียน

### ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีดังต่อไปนี้

๑. การคัดกรองประเด็นการร้องเรียน มีความซับซ้อน และต้องพิจารณาอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น เช่น กรณี บัตรสนเท่ห์
๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตั้งอยู่ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ทำให้การเข้าถึงได้ยาก เรื่องร้องเรียนบางกรณีอาจดำเนินการ ทำให้เกิดการล่าช้า ซึ่งอาจมีผลทางด้านกฎหมายตามมา

### ข้อเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ทำหนังสือแจ้งให้หน่วยงานในกำกับทราบและถือปฏิบัติ ตามหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร 0105.06/ว 6617 ลงวันที่ 8 สิงหาคม 2559 เรื่อง ข้อเสนอของนายกรัฐมนตรีกฎหมายการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ดังนี้
๒. เพื่อให้ยุติเรื่องโดยเร็ว และป้องกันการร้องเรียนสู่ช่องทางอื่น เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนแล้ว หน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องควรรีบดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อเยียวยา ลดความรุนแรงของการร้องเรียน และเร่งรัดทบทวน ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทันเวลา เพื่อยุติเรื่อง
๓. ควรมีนโยบายการพัฒนากระบวนการ เรื่อง service mind ลดขั้นตอนให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อผู้รับบริการโดยเฉพาะที่ด้านหน้าของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
๔. พัฒนาบุคลากรด้าน วินัย คุณธรรม จริยธรรม ระเบียบการเงินการคลังและพัสดุของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
๕. พัฒนาระบบบริการให้ดียิ่งขึ้น (Better Service) ลดระยะเวลารอคอยของผู้มารับบริการ จัดระบบการส่งต่อผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ได้รับการฟื้นฟูสภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง และผู้มารับบริการได้รับยาในมาตรฐานเดียวกัน
๖. ผลักดันนโยบายทีมหมอครอบครัว ให้มีความต่อเนื่องและชัดเจน เพื่อดูแลผู้ป่วยและครอบครัวให้ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านรักษา ส่งเสริม ป้องกัน ฟื้นฟูสมรรถภาพ



(นายจุมพล พุ่มโพธิ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

๑๒ กันยายน ๒๕๖๖