



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ

ที่ อจ ๐๗๓๒/ ๑๒๒

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

เรียน สาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ไปแล้วนั้น

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) มีเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีเรื่องร้องเรียน
- เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่และร้องเรียนการบริการ ของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๔ ครั้ง

### ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เนื่องจากผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ เห็นควรทำหนังสือรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริง ให้กลุ่มกฎหมายสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป และขออนุญาตให้เผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการดำเนินการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

(นายจุมพล พุ่มโพธิ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

- ทราบ
- อนุมัติ

(นายทศพงศ์ บุญพุ่ม)

สาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ

๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ -๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)**

**ความเป็นมา**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิถีปฏิบัติราชการ 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 ความคิดเห็น และความต้องการของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน การแสวงหาข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ในพื้นที่ และตามระเบียบดังกล่าวข้อ ๑๒(๔) ให้ผู้ตรวจราชการมีอำนาจหน้าที่ สอบ ข้อเท็จจริงสืบสวนหรือสดับรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับการร้องเรียนหรือมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดาเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ทำหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความ เป็นธรรมขอความอนุเคราะห์ และข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอนแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด โดยรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ผ่าน ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ซึ่งเป็นศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ

**ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ๓ ปีซ้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ มีดังนี้  
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
๓ ปีซ้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

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

ปี ๒๕๖๓ ถึง ปี ๒๕๖๕ ไม่มีเรื่องร้องเรียนการการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**ปัญหาและอุปสรรค**

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีดังต่อไปนี้

๑. การคัดกรองประเด็นการร้องเรียน มีความซับซ้อน และต้องพิจารณาอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น  
เช่น

กรณี บัตรสนเท่ห์

๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตั้งอยู่ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ทำให้การเข้าถึงได้ยาก  
เรื่องร้องเรียนบางกรณีอาจดำเนินการ ทำให้เกิดการล่าช้า ซึ่งอาจมีผลทางด้านกฎหมายตามมา

### ข้อเสนอแนะทางการแก้ไขปัญหา

๑. ทำหนังสือแจ้งให้หน่วยงานในกำกับทราบและถือปฏิบัติ ตามหนังสือสำนักงานปลัดสำนัก  
นายกรัฐมนตรี ที่ นร 0105.06/ว 6617 ลงวันที่ 8 สิงหาคม 2559 เรื่อง ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี  
กรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ดังนี้
๒. เพื่อให้ยุติเรื่องโดยเร็ว และป้องกันการร้องเรียนสู่ช่องทางอื่น เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนแล้ว  
หน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องควรรีบดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อเยียวยา ลดความรุนแรงของการ  
ร้องเรียน และเร่งรัดทบทวน ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทันเวลา เพื่อยุติเรื่อง
๓. พัฒนาบุคลากรด้าน วินัย คุณธรรม จริยธรรม ระเบียบการเงินการคลังและพัสดุของเจ้าหน้าที่ทุก  
ระดับ
๔. สร้างขวัญกำลังใจ โดยปรับระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม จัดสรรตำแหน่งให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่  
บริการ มีมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับผลกระทบ



(นายจุมพล พุ่มโพธิ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่**  
**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)**

**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 เพื่อสอดรับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็น และความต้องการของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน การแสวงหาข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ในพื้นที่ และตามระเบียบดังกล่าวข้อ ๑๒(๔) ให้ผู้ตรวจราชการมีอำนาจหน้าที่ สอบ ข้อเท็จจริงสืบสวนหรือสอดรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับการร้องเรียนหรือมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดาเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ทำหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความ เป็นธรรมขอความอนุเคราะห์ และข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอนแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด โดยรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ผ่าน ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ซึ่งเป็นศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ

**ผลการดำเนินงาน**

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ มีดังนี้  
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน ๓ ปีย้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

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

ปี ๒๕๖๓ มีเรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง เกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการโดยใช้วาจาที่ผู้รับบริการไม่พอใจ ผ่าน ช่องทางการร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ซึ่งได้ ทำการชี้แจงกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ปัญหาเกิดจากระบบการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สามารถแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย

ผู้ให้บริการที่ถูกร้องเรียนเป็นพยาบาลวิชาชีพ ที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล

ปี ๒๕๖๔ ไม่พบข้อร้องเรียน

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

๑. พุทธกิจกรรมการให้บริการไม่สุภาพ รพ.สต.เหล่าพรวน
๒. พุทธกิจกรรมการปฏิบัติตัวไม่เหมาะสม จนท.รพ.สต.เหล่าพรวน
๓. พุทธกิจกรรมการให้บริการไม่สุภาพ สอน.ปลาเค้า
๔. พุทธกิจกรรมการให้บริการไม่สุภาพ สอน.ปลาเค้า

### ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีดังต่อไปนี้

๓. การคัดกรองประเด็นการร้องเรียน มีความซับซ้อน และต้องพิจารณาอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น  
เช่น

กรณี บัตรสนเท่ห์

๔. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตั้งอยู่ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ทำให้การเข้าถึงได้ยาก  
เรื่องร้องเรียนบางกรณีอาจดำเนินการ ทำให้เกิดการล่าช้า ซึ่งอาจมีผลทางด้านกฎหมายตามมา

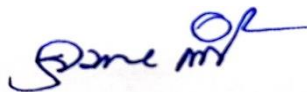
๕. การแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ในแต่ละเขตสุขภาพแตกต่างกันและบางเรื่องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง

กับกฎหมายและหน่วยงานที่รับผิดชอบหลายหน่วยงานภายในจังหวัด เช่น ศูนย์สันติวิธี กลุ่ม  
ประกันสุขภาพฯ คณะกรรมการใกล้เคียง และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในจังหวัดมีไม่เพียงพอ

### ข้อเสนอแนะทางการแก้ไขปัญหา

๕. ทำหนังสือแจ้งให้หน่วยงานในกำกับทราบและถือปฏิบัติ ตามหนังสือสำนักงานปลัดสำนัก  
นายกรัฐมนตรี ที่ นร 0105.06/ว 6617 ลงวันที่ 8 สิงหาคม 2559 เรื่อง ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี  
กรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ดังนี้
๖. เพื่อให้ยุติเรื่องโดยเร็ว และป้องกันการร้องเรียนสู่ช่องทางอื่น เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนแล้ว  
หน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องควรรีบดำเนินการใกล้เคียงเพื่อเยียวยา ลดความรุนแรงของการ  
ร้องเรียน และเร่งรัดทบทวน ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทันเวลา เพื่อยุติเรื่อง
๗. ควรมีนโยบายการพัฒนากระบวนการ เรื่อง service mind ลดขั้นตอนให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น  
รวมถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อผู้รับบริการโดยเฉพาะที่ด้านหน้าของ  
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
๘. พัฒนาบุคลากรด้าน วินัย คุณธรรม จริยธรรม ระเบียบการเงินการคลังและพัสดุของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
๙. พัฒนาระบบบริการให้ดียิ่งขึ้น (Better Service) ลดระยะเวลารอคอยของผู้มารับบริการ จัดระบบ  
การส่งต่อผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ได้รับการฟื้นฟูสภาพในโรงพยาบาลส่งเสริม  
สุขภาพตำบลทุกแห่ง และผู้มารับบริการได้รับยาในมาตรฐานเดียวกัน
๑๐. ผลักดันนโยบายที่หมอมอบครีว ให้มีความต่อเนื่องและชัดเจน เพื่อดูแลผู้ป่วยและครอบครัวให้  
ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านรักษา ส่งเสริม ป้องกัน ฟื้นฟูสมรรถภาพ
๑๑. สร้างขวัญกำลังใจ โดยปรับระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม จัดสรรตำแหน่งให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่  
บริการ มีมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับผลกระทบ

๑๒. พัฒนาการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคให้ประชาชนทุกกลุ่มวัย เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อสุขภาพ และคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้คนไทยทุกภาคส่วน มีโอกาสได้ ร่วมคิด ร่วมนา ร่วมทา และร่วม รับผิดชอบด้วย



(นายจุมพล พุ่มโพธิ์)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕