



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำเภอเมืองเชียงใหม่

ที่ อจ ๐๑๓๓/ ๑๐๘

วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

เรียน สาธารณสุขอำเภอเมืองเชียงใหม่

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเชียงใหม่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ไปแล้วนั้น

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ขอรายงานผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเชียงใหม่ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) ตามแบบฟอร์มแนบท้ายนี้

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ รายงานผลการกำกับการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเชียงใหม่ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙) ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

(นายปิยะ เสตพันธ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

- ทราบ (ตามข้อ ๑)
- อนุมัติ

(นายอภิศักดิ์ อินทร์บุตร)

สาธารณสุขอำเภอเมืองเชียงใหม่

๒๖ มีนาคม ๒๕๖๙

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗)

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 ค ว า ม เ ตี อ ต ร ี่ อ น ข อ ง ป ร ะ ช า ช น ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ.๒๕๔๘ ข้อ ๗ (๔) (๕) ก ำ ห น ด ให้ ก าร ต ร ว จ ร าช ก าร มี วั ต ถุ ป ร ะ ส ง ค์ เพื่อ ส ต บ ต ร ี่ บ ฟ ัง ท ุ ก ข์ ส ุ ข ความคิดเห็นและความต้องการของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน การแสวงหาข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ในพื้นที่ และตามระเบียบดังกล่าวข้อ ๑๒(๔) ให้ผู้ตรวจราชการมีอำนาจหน้าที่ สอบข้อเท็จจริงสืบสวนหรือสดับรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับการร้องเรียนหรือมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ ทำหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ขอ ความ เป็น ธรรม ขอ ความ อนุเคราะห์ และ ข้อ คิด เห็น หรือ ข้อ เสน อ นแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด โดยรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ผ่านศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวจึงทุกข์ ส ำ น ัก ง าน ส ำ ช ำ ร ฐ ำ ร ฐ ุ ข อ ำ เ ก อ เ ม ี อ ง อ ำ น ำ จ เ จ ร ี ญ ซึ่งเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ

ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ๓ ปีซ้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๖๗ มีดังนี้
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน ๓ ปีซ้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ – ๒๕๖๗

ลำดับ	ปีงบประมาณ	จำนวน (เรื่อง)
๑	๒๕๖๕	๔
๒	๒๕๖๖	-
๓	๒๕๖๗	-

ปี 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

ปี ๒๕๖๖ ไม่พบข้อร้องเรียน

ปี ๒๕๖๕ ไม่พบข้อร้องเรียน

ปัญหาและอุปสรรค

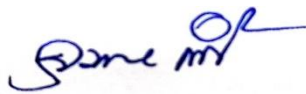
ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีดังต่อไปนี้

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 ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีกรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ดังนี้
๒. เพื่อให้ยุติเรื่องโดยเร็ว และป้องกันการร้องเรียนสู่ช่องทางอื่น เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนแล้ว หน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องควรรีบดำเนินการ ใกล้เคียงเพื่อเยียวยา ลดความรุนแรงของการร้องเรียน และเร่งรัดทบทวน ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทันเวลา เพื่อยุติเรื่อง
๓. ควรมีนโยบายการพัฒนากระบวนการ เรื่อง service mind ลดขั้นตอนให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อผู้รับบริการ โดยเฉพาะที่ด้านหน้าของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
๔. พัฒนานุคลากรด้าน วินัย คุณธรรม จริยธรรม
ระเบียบการเงินการคลังและพัสดุของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ
๕. พัฒนาระบบบริการให้ดียิ่งขึ้น (Better Service) ลดระยะเวลารอคอยของผู้มารับบริการ
จัดระบบการส่งต่อผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ
ได้รับการฟื้นฟูสภาพใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง
และผู้มารับบริการได้รับยาในมาตรฐานเดียวกัน
๖. ผลักดันนโยบายทีมหมอครอบครัว ให้มีความต่อเนื่องและชัดเจน
เพื่อดูแลผู้ป่วยและครอบครัวให้ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านรักษา ส่งเสริม ป้องกัน ฟื้นฟูสมรรถภาพ
๗. สร้างขวัญกำลังใจ โดยปรับระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
จัดสรรตำแหน่งให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่
บริการ มีมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับผลกระทบ

๘. พัฒนาการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคให้ประชาชนทุกกลุ่มวัย เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อสุขภาพและคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้คนไทยทุกภาคส่วน มีโอกาสได้ ร่วมคิด ร่วมนา ร่วมทา และร่วมรับผิดชอบด้วย



(นายจุมพล พุ่มโพธิ์)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอำนาจเจริญ

วัน/เดือน/ปี : ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

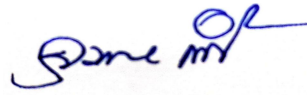
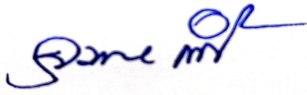
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

Link ภายนอก : <http://www.mueangamnat.com/moit๑-๘๑๔๖๓.page>

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายจุมพล พุ่มโพธิ์)

(นายจุมพล พุ่มโพธิ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

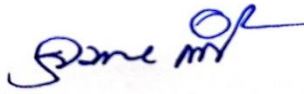
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติราชการแทน

๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

สาธารณสุขอำเภอเมืองอำนาจเจริญ

๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายจุมพล พุ่มโพธิ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๗