



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๒ ๒๖๑๒๐๘

ที่ อค ๐๐๓๒.๖ /

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน และขออนุญาตเผยแพร่ทาง เว็บไซต์ของ  
หน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอหนองหาน

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ได้มอบหมายให้ ข้าพเจ้า นายปริญญา สร้อยวิทยา ตำแหน่ง  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน นั้น จึงขอรายงานสรุปผล การดำเนินงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕) ดังนี้

- |                                                                                                         |                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| ๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป                                                                                 | จำนวน ๐ เรื่อง                                  |
| ๒.เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการ                                                   | จำนวน ๐ เรื่อง                                  |
| ๓.การรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ<br>ไม่มีผู้ร้องเรียน ทั้ง ๒ ประเภท | จำนวน ๑ ฉบับ เนื่องจาก                          |
| ๔.ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน                                                                            | ไม่มี เนื่องจาก ไม่มีผู้ร้องเรียน ทั้ง ๒ ประเภท |
| ๕.แนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียน                                                                            | ไม่มี เนื่องจาก ไม่มีผู้ร้องเรียน ทั้ง ๒ ประเภท |

และขออนุญาตเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ทางเว็บไซต์  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน <http://www.nonghandho.com/> เพื่อให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทั่วไป  
ได้รับทราบ ตามรายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕) ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาตและสั่งการ ต่อไป

( นายปริญญา สร้อยวิทยา )

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอหนองหาน ด้านบริหาร

ความเห็นสาธารณสุขอำเภอหนองหาน

- ทราบ
- กรณี มีเรื่องร้องเรียน ให้แจ้งสาธารณสุขอำเภอทราบทันที
- อนุญาตให้นำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ สสอ.หนองหาน

( นายรุ่งเรือง ปิณณราช )

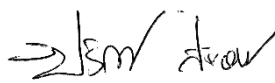
สาธารณสุขอำเภอหนองหาน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน					ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข ข้อร้องเรียน
	ช่องทางที่ ๑		ช่องทางที่ ๒		ช่องทาง อื่นๆ		
	หนังสือ ร้องเรียน	บัตร สนทนา	สายด่วน ผู้บริหาร	ทาง โทรศัพท์			
เรื่องร้องเรียนทั่วไป							
๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๐	๐	๐	๐	๐	-	-
๒. เรื่องอื่นๆ.....							
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบใน ๔ มาตรการ							
๑.การใช้รถยนต์ราชการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-
๒.การอบรมสัมมนา / ศึกษาดูงาน	๐	๐	๐	๐	๐	-	-
๓. การจัดซื้อ/จัดจ้าง	๐	๐	๐	๐	๐	-	-
๔. การเบิกค่าตอบแทน และเงินสวัสดิการ	๐	๐	๐	๐	๐	-	-

ลงชื่อ  ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน  
(นายปริญญา สร้อยวิทยา)

นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ

วันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

## ปัญหาและอุปสรรค ที่อาจเกิดจากกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. การคัดกรองประเด็นการร้องเรียน มีความซับซ้อน และต้องพิจารณาอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น เช่น กรณี บัตรสนเท่ห์ และการร้องเรียนข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ เป็นอำนาจการบริหารส่วน ภูมิภาคของผู้ว่าราชการจังหวัด ส่วนการร้องเรียนเกี่ยวกับวินัย ข้าราชการระดับเชี่ยวชาญ ส่งให้กลุ่ม เสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรมพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข ส่งเรื่องร้องเรียนบางกรณีที่ไม่ได้อยู่ใน อำนาจผู้ตรวจราชการกระทรวง ทำให้ต้องส่งเรื่องคืนเพื่อดำเนินการส่งให้หน่วยงานที่มีอำนาจ ดำเนินการ ทำให้เกิดการล่าช้า และบางกรณีส่งเรื่องให้ล่าช้าทำให้การดำเนินการล่าช้าไปด้วย ซึ่งมีผล ทางด้านกฎหมายตามมา
๓. การแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ในแต่ละพื้นที่แตกต่างกันและบางเรื่องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับกฎหมายและหน่วยงานที่รับผิดชอบหลายหน่วยงานภายในจังหวัด เช่น ศูนย์สันติวิธี กลุ่ม ประกันสุขภาพฯ คณะกรรมการใกล้เคียง ศูนย์ดำรงธรรม และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบใน จังหวัดมีไม่เพียงพอกับ ปริมาณงานที่เข้ามา ทำให้รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่าช้า
๔. ความร่วมมือของหน่วยงานต่าง ๆ (จังหวัด) ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้เวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และ บางพื้นที่ไม่รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้ต้องติดตามความคืบหน้าไปยัง หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จะนำมาประกอบการวินิจฉัย จึงทำให้เกิดการ พิจารณาเรื่อง ร้องเรียนนั้น ๆ มีความล่าช้า
๕. การปรับเปลี่ยนผู้บริหาร ทำให้เกิดช่วงเวลาในการวินิจฉัยเรื่องการรับ-ส่งมอบงาน ทำให้มี ความล่าช้า ไม่สามารถควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมายได้
๖. บุคลากรที่รับผิดชอบปรับเปลี่ยนบ่อย บุคลากรใหม่ยังขาดทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลการ คัดกรอง เรื่องร้องเรียน และหากเสนอความเห็นต่อผู้บริหารผิดพลาด อาจทำให้การ ดำเนินงานล่าช้า
๗. ขาดการบูรณาการระบบข้อมูลในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานที่ รับผิดชอบ ระหว่างส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
๘. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข ยังไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทำให้เกิดความล่าช้าและซ้ำซ้อนในบางกรณี

## เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งให้หน่วยงานในกำกับทราบและถือปฏิบัติ ตามหนังสือ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๖๖๑๗ ลงวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๙ เรื่อง ข้อ สั่งการ ของนายกรัฐมนตรีกรณีการด าเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ดังนี้
  - ๑) เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขได้ ขอให้แก้ไขทันที /แจ้งผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง
  - ๒) เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ขอให้รายงานผลความคืบหน้า อย่างต่อเนื่องและใน ระยะเวลาที่เหมาะสม
  - ๓) เรื่องร้องทุกข์ที่มีการร้องทุกข์ซ้ำเข้ามาอีก โดยไม่ได้รับทราบการแก้ไขระดับพื้นที่ ผู้ว่า ราชการจังหวัด หน่วยงานทุกกระทรวงในพื้นที่จะต้องมีผู้รับผิดชอบ

๔) เรื่องร้องทุกข์บางเรื่องต้องชี้แจงทำความเข้าใจ/บางเรื่องต้องแก้ไขด้วยกฎหมาย ขอให้  
ทุก คนอยู่ในความสงบ

๒. เพื่อให้ยุติเรื่องโดยเร็ว และป้องกันการร้องเรียนสู่ช่องทางอื่น เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนแล้ว  
หน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องควรรีบดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อเยียวยา ลดความรุนแรงของการ  
ร้องเรียน และเร่งรัดทบทวน ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทันเวลา เพื่อยุติเรื่อง

๓. ควรมีนโยบายการพัฒนาาระบบบริการ เรื่อง service mind ลดขั้นตอนให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น  
รวมถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อผู้รับบริการโดยเฉพาะที่ด้านหน้า  
ของสถานบริการ

๔. แต่ละสถานบริการควรมีการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงกรณีข้อร้องเรียนที่เกิดบ่อย เพื่อ  
ป้องกันการเกิดซ้ำ

๕. พัฒนาบุคลากรด้าน วินัย คุณธรรม จริยธรรม ระเบียบการเงินการคลังและพัสดุของ  
เจ้าหน้าที่ทุกระดับ

๖. พัฒนาระบบบริการให้ดียิ่งขึ้น (Better Service) ลดระยะเวลาารอคอยของผู้มารับ  
บริการ จัดระบบการส่งต่อผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ได้รับการฟื้นฟูสภาพใน สถาน  
บริการทุกแห่ง และผู้มารับบริการได้รับยาในมาตรฐานเดียวกัน

๗. ผลักดันนโยบายทีมหมอครอบครัว ให้มีความต่อเนื่องและชัดเจน เพื่อดูแลผู้ป่วยและ  
ครอบครัว ให้ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งด้านรักษา ส่งเสริม ป้องกัน ฟื้นฟูสมรรถภาพ ในผู้ป่วย ๓ กลุ่ม

๘. สร้างขวัญกำลังใจ โดยปรับระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรม จัดสรรตำแหน่งให้เหมาะสมในแต่ละ  
พื้นที่ บริการ มีมาตรการให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับผลกระทบ

๙. พัฒนาการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคให้ประชาชนทุกกลุ่มวัย เพื่อป้องกันความเสี่ยงต่อ  
สุขภาพและคุ้มครองผู้บริโภค โดยให้คนไทยทุกภาคส่วน มีโอกาสได้ **ร่วมคิด ร่วมนำ ร่วมทำ และ  
ร่วมรับผิดชอบ** ด้วยการอภิบาลแบบเครือข่าย เอื้ออำนวยระบบสุขภาพแห่งชาติ เชื่อม ประสาน  
ทุกภาคส่วนเข้าด้วยกัน

๑๐. สร้างระบบธรรมาภิบาล และกลไกการป้องกัน ต่อต้านการทุจริตของหน่วยงาน

๑๑. เร่งรัดปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบกฎเกณฑ์ ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุข เพื่อ  
ประสิทธิผลที่ดีต่อสุขภาวะของประชาชน

๑๒. เสนอให้สถานบริการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนทั้งระยะสั้น และระยะยาวแบบ  
บูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๓. จัดเวทีชี้แจงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัด  
สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้ดำเนินการบริหารจัดการเป็นระบบ  
และ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยยึดคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน  
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๑๔. พัฒนาระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยใช้ระบบสารสนเทศในการรวบรวม  
ข้อมูล สามารถวิเคราะห์ และนำเสนอผู้บริหาร เพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการดำเนินงานในแต่ละแห่ง