

**สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป
ในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลนาคู
(เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ – เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๕)**

โรงพยาบาลนาคู ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปราม การทุจริตเป็น
สาระสำคัญ ส่งเสริมการบริการราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีความ
โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ จึงมีการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงาน
ราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต โดยมี
วัตถุประสงค์

๑) เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งประสิทธิภาพในการ
จัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนในโรงพยาบาลนาคู

๒) เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค แนวทางในการพัฒนาระบบการดำเนินงานในการจัดการข้อ
ร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลนาคู และหน่วยงานในสังกัด

เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป

การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลนาคู ได้นำแนวทางการ
ดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ร้องเรียนข้าราชการ

๑.๑ เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการไปรับบริการที่หน่วย
บริการได้แก่ โรงพยาบาลนาคู โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพตำบล รวมทั้งการแจ้งเบาะแสซึ่งมีความประสงค์จะให้โรงพยาบาลนาคูช่วยไปตรวจสอบ

๑.๒ ความเดือดร้อนหรือความเสียหาย เกิดจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลนาคู โรงพยาบาล
ศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ละเลยต่อหน้าที่ตามที่
กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ขาดเกินสมควรหรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่
หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือกระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุ
อันสมควร

๒. ร้องเรียนของประชาชน

ผู้ร้องซึ่งเป็นประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย
โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะเป็นผู้กรณีหรือไม่มีผู้กรณีก็ตามและได้มาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือร้องเรียนเป็น
หนังสือ รวมทั้งบัตรสนเท่ห์ เพื่อให้โรงพยาบาลนาคู แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือรวมถึงเรื่องจาก
ส่วนราชการอื่น ที่ขอให้โรงพยาบาลนาคู ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ผลการดำเนินงาน

โรงพยาบาลนาคู ได้สรุปสถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๘ – เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๙ ดังนี้

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

วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานร้องเรียน ร้องทุกข์ มีผู้รับบริการและประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ด้วยกันเป็นผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง และร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการอื่น ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนาคู ซึ่งมีทั้งเรื่องขอความช่วยเหลือ ระหว่าง เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๘ – เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๙ มีทั้งสิ้น.....๐.....เรื่อง ซึ่งทุกเรื่องได้รายงานผู้บริหารรับทราบความก้าวหน้าในการจัดการบางเรื่อง ได้รับการจัดการแก้ไขปัญหาและแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนแล้ว บางเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บางเรื่องอยู่ระหว่างการสอบข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการหรือสั่งการตามขั้นตอน ระเบียบ กฎหมาย หรือเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี แล้วแจ้งผู้ร้องหน่วยงานราชการอื่น ที่ส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบทราบ

ปัญหาและอุปสรรค

การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลนาคู ซึ่งมีทั้งการร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลนาคู ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีการปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอน กระบวนการ เป็นมาตรฐานเดียวกัน จากการดำเนินงานพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้

๑. การดำเนินการร้องเรียนส่วนมาก ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน ต้องการผลสรุปและผลสำเร็จโดยเร่งด่วน แต่วิธีการแก้ไขปัญหาต้องเกี่ยวข้องกับระเบียบ วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขได้ทันตามที่กำหนดเวลา ความต้องการของผู้ร้องได้

๒. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนหลายหน่วยงาน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ของรัฐบาล แต่การแก้ไขปัญหามีเพียงหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ซึ่งอัตรากำลังบุคลากรไม่เพียงพอต่อการแก้ไขให้มีประสิทธิภาพและทันตามกำหนดเวลาได้

๓. การร้องเรียนบางเรื่อง หากจะดำเนินการได้ ต้องมีการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม ต้องมีการประสานงานเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลายหน่วยงาน ซึ่งมีความยากในการประสานงานข้อมูลและการแก้ไข

๔. เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง หน่วยงานไม่สามารถสนองตอบ และแก้ไขปัญหาได้ เช่น การร้องเรียนขอความช่วยเหลือเดือดร้อน เรื่องค่าใช้จ่ายประจำวัน เนื่องจากเจ็บป่วย

ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไข้ปัญหา

๑. ควรมีหน่วยงานระหว่างส่วนราชการในจังหวัด ซึ่งทำหน้าที่ในการแก้ไข้ปัญหาอย่างจริงจัง และมีบุคลากรรับผิดชอบ ไม่เพียงแต่มีการรับเรื่องอย่างเดียว

๒. แต่ละส่วนราชการควรมีการจัดโครงการหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยเฉพาะ

๓. เรื่องร้องเรียนที่ขอความช่วยเหลือด้านงบประมาณ ในการดำรงชีพควรมีหน่วยงานของภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไข้และจังหวัดควรมีหน่วยงานกลาง ที่สามารถถ่วงถ่วงและแก้ไข้ปัญหาเบื้องต้น


.....ผู้รายงาน

(นางสาวณณธร คำพิลา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ทราบ/รายงาน



(นางสาวณัฐวดี สุภิตาภรณ์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาคู