

**สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลนาคู  
(เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ – เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕)**

โรงพยาบาลนาคูให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปราม การทุจริตเป็นสาระสำคัญ ส่งเสริมการบริการราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ จึงมีการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต โดยมีวัตถุประสงค์

๑) เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งประสิทธิภาพในการจัดการแก้ไขปัญหา ร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนในโรงพยาบาลนาคู

๒) เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค แนวทางในการพัฒนาระบบการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลนาคู และหน่วยงานในสังกัด

**เรื่องร้องเรียนการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ**

การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลนาคู ได้ดำเนินการตามขั้นตอน กระบวนการ ที่สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีการประชุมชี้แจง ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานรวมถึงการเสริมสร้างทัศนคติ และค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต และคุณธรรมจริยธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

**ผลการดำเนินงาน**

โรงพยาบาลนาคู ได้ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ – เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕ ดังนี้

- ร้องเรียนการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน.....เรื่อง
- การใช้รถยนต์ราชการ จำนวน.....เรื่อง
- การเบิกจ่ายค่าตอบแทน จำนวน.....เรื่อง
- เจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย จำนวน.....เรื่อง

**วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน**

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีผู้รับบริการและประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ด้วยกันเป็นผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง และร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการอื่น ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ตู้ ปณ ๑๑๑๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนาคู ซึ่งมีทั้งเรื่องขอความช่วยเหลือ ระหว่าง เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ – เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕ มีทั้งสิ้น.....เรื่อง ซึ่งทุกเรื่องได้รายงานผู้บริหารรับทราบความก้าวหน้าในการจัดการบางเรื่อง ได้รับการจัดการแก้ไขปัญหาและแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนแล้ว บางเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บางเรื่องอยู่ระหว่างการสอบข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการหรือสั่งการตามขั้นตอน ระเบียบ กฎหมาย หรือเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี แล้วแจ้งผู้ร้องหน่วยงานราชการอื่น ที่ส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบทราบ

## ปัญหาและอุปสรรค

การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลนาคู ซึ่งมีทั้งการ ร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลนาคู ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีการปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอน กระบวนการ เป็นมาตรฐานเดียวกัน จากการดำเนินงานพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้

๑. การดำเนินการร้องเรียนส่วนมาก ผู้ร้องได้รับความเดือนร้อน ต้องการผลสรุปและผลสำเร็จ โดยเร่งด่วน แต่วิธีการแก้ไขปัญหาต้องเกี่ยวข้องกับระเบียบ วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขได้ทันตามที่กำหนดเวลา ความต้องการของผู้ร้องได้

๒. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนหลายหน่วยงาน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ของรัฐบาล แต่การแก้ไขปัญหาที่มีเพียงหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ซึ่งอัตรากำลังบุคลากร ไม่เพียงพอ ต่อการแก้ไขให้มีประสิทธิภาพและทันตามกำหนดเวลาได้

๓. การร้องเรียนบางเรื่อง หากจะดำเนินการได้ ต้องมีการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม ต้องมีการประสานงานเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลายหน่วยงาน ซึ่งมีความยากในการประสานงานข้อมูลและการแก้ไข


๔. เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง หน่วยงานไม่สามารถสนองตอบ และแก้ไขปัญหาได้ เช่น การร้องเรียนขอความช่วยเหลือเดือนร้อน เรื่องค่าใช้จ่ายประจำวัน เนื่องจากเจ็บป่วย

## ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไขปัญหา

๑. ควรมีหน่วยงานระหว่างส่วนราชการในจังหวัด ซึ่งทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง และมีบุคลากรรับผิดชอบ ไม่เพียงแต่มีการรับเรื่องอย่างเดียว

๒. แต่ละส่วนราชการควรมีการจัดโครงการหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยเฉพาะ

๓. เรื่องร้องเรียนที่ขอความช่วยเหลือด้านงบประมาณ ในการดำรงชีพควรมีหน่วยงานของภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขและจังหวัดควรมีหน่วยงานกลาง ที่สามารถกลั่นกรองและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

..........ผู้รายงาน

(นางสาวณธกร คำพิลา)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ/รายงาน



(นายเพชร เครือชัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาคู