



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน  
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑



โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโคกพะธาย  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านแพวง จังหวัดนครพนม

## หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโคกพะธาย อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ และลูกจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้ง เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ไม่รวมแรงร่วมใจกันทำ เพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

## เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโคกพะธาย อำเภอ บ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม ได้นำแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

#### ๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโคกพะธาย อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม ละเลย ต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ส่งเข้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจ หน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

#### ๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้ รพ.สต.บ้านโคกพะธาย แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะ เป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นรพ.สต.บ้านโคกพะธาย ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มี อำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

## ๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวราคา ทางเว็บไซต์

๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

## สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ ของ รพ.สต.บ้านโคกพะธาย เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ และตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบใน รพ.สต.บ้านโคกพะธาย

## ๒.ประชาชนได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

- |                       |       |   |     |
|-----------------------|-------|---|-----|
| - ด้านการบริหาร       | จำนวน | ๐ | ราย |
| - ด้านการพยาบาล       | จำนวน | ๐ | ราย |
| - ด้านการทุจริต       | จำนวน | ๐ | ราย |
| - ด้านพฤติกรรมส่วนตัว | จำนวน | ๐ | ราย |
| - อื่นๆ               | จำนวน | ๐ | ราย |

๓.เรื่องการจัดซื้อ จัดจ้าง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียนเรื่องการไม่ได้เผยแพร่ ประกาศ สอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ หรือไม่จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

## สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของ รพ.สต.บ้านโคกพะชาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ พบว่ากรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ไม่พบว่ามี การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัด รพ.สต.บ้านโคกพะชายแต่อย่างใด อย่างไรก็ตาม รพ.สต.บ้านโคกพะชาย ได้รับ ข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำการวิเคราะห์ และตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้วรายงานผลบังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติ เรื่องแล้วแต่กรณี

## ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัด รพ.สต.บ้านโคกพะชายจึงขอเสนอปัญหา อุปสรรคของ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑.การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้โดยให้เหตุผลว่า ต้องใช้เวลาในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราว ร้องทุกข์ ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

๒.ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่ กำหนดได้

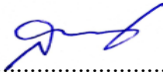
## ข้อเสนอแนะ /แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน
๒. กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
๔. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

บัญชีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑  
( ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ )

**รายงานการสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโคกพะธาย**  
**(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)**

ลำดับ	กรณีร้องเรียน / ร้องทุกข์ (กรณีร้องเรียนให้ระบุชื่อผู้ถูกร้องเรียน/สังกัด) (กรณีร้องทุกข์ให้ระบุชื่อผู้ร้องทุกข์/สังกัด)	ประเภทเรื่องร้องเรียน					การดำเนินการ			หมายเหตุ
		ด้านการ บริหาร	ด้านการ พยาบาล	ด้านการ ทุจริต	พฤติกรรม ส่วนตัว	อื่นๆ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ดำเนินการยัง ไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
	รวมยกมา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
	<b>รวม</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>	

ลงชื่อ .....  ..... ผู้รายงาน  
 เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน รักษาการในตำแหน่ง  
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโคกพะธาย

หมายเหตุ - ระดับของข้อร้องเรียน มี ๔ ระดับ : ระดับ ๑ ข้อคิดเห็น, คำชมเชย, สอบถามข้อมูล ระดับ ๒ ข้อร้องเรียนเล็ก ระดับ ๓ ข้อร้องเรียนใหญ่ ระดับ ๔ ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ

- ระยะเวลาของการดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียน ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน (ยกเว้นระดับ ๓ พิจารณาตามความเหมาะสม)