



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน  
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑



โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนางัว  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม

## หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล นางัว อำเภอบ้านแพวง จังหวัดนครพนม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการและ ลูกจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้ง เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทำ เพื่อส่วนรวม แต่หันมาทำเพื่อตัวเองมากขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจาก หลากหลายปัจจัยที่ต้องการหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป

## เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนางัว อำเภอบ้านแพวง จังหวัดนครพนม ได้นำแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

#### ๑.๑ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมี อาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลนางัว อำเภอบ้านแพวง จังหวัดนครพนม ละเลย ต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ ดังกล่าว ส่งเข้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจ หน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผล อันสมควร

#### ๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจ หลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้ รพ.สต.นางัว แก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ที่ส่วน ราชการอื่นรพ.สต.นางัวดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มี อำนาจหน้าที่ โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

## ๒. เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง

๒.๒ การจัดซื้อเกินราคาราคามาตรฐาน

๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวราคา ทางเว็บไซต์

๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

## สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีกรร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของ รพ.สต.นางัวเกี่ยวกับการ ทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบใน รพ.สต.นางัว

## 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 ทางเว็บไซต์หรือไม่จัดส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

## สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของ รพ.สต.นางัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑พบว่ากรณีร้องเรียนกล่าวหาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ไม่พบว่ามี การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัด รพ.สต.นางัวแต่อย่างใดอย่างไรก็ตามหาก รพ.สต.นางัวได้รับข้อร้องเรียนการทุจริต จะทำ การวิเคราะห์ และตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลบังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการ เพื่อยุติ เรื่องแล้วแต่กรณี

## ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีกรร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดรพ.สต.นางัว จึงขอเสนอปัญหา อุปสรรคของการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑.การไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้โดยให้เหตุผลว่า ต้องใช้เวลาในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องราว ร้องทุกข์ได้มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบแล้ว

๒.ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อข้อมูลเพิ่มเติม 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 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนางัว  
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

ลำดับ	กรณีร้องเรียน / ร้องทุกข์ (กรณีร้องเรียนให้ระบุชื่อผู้ถูกร้องเรียน/สังกัด) (กรณีร้องทุกข์ให้ระบุชื่อผู้ร้องทุกข์/สังกัด)	ประเภทเรื่องร้องเรียน					การดำเนินการ			หมายเหตุ
		ด้านการบริหาร	ด้านการพยาบาล	ด้านกรทุจริต	พฤติกรรมส่วนตัว	อื่นๆ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
	รวมยกมา	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
	รวม	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	

ลงชื่อ .....  ..... ผู้รายงาน  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนางัว

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)