

**สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป
ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง
(เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ – เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔)**

หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เป็นสาระสำคัญ ส่งเสริมการบริการราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ และร่วมขับเคลื่อนแผนแม่บทการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุขระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) จึงมีการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมทั้งประสิทธิภาพในการจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ในโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวงและหน่วยงานในสังกัด
๒. เพื่อวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค แนวทาง ในการพัฒนาระบบการดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวงและหน่วยงานในสังกัด

เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป

การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง ได้นำแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ร้องเรียนข้าราชการ

๑.๑ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการไปรับบริการที่หน่วยบริการโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ซึ่งมีความประสงค์จะให้โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง ช่วยไปตรวจสอบ

๑.๒ ความเดือดร้อนหรือความเสียหาย เกิดจากเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ข้ำเกินสมควร หรือกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

๒. ร้องเรียนของประชาชน

ผู้ร้องซึ่งเป็นประชาชน ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือร้องเรียนเป็นหนังสือ รวมทั้งบัตรสนเท่ห์ เพื่อให้โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือช่วยเหลือ รวมถึงเรื่องจากส่วนราชการอื่น ที่ขอให้โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวงดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ผลการดำเนินงาน

โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง ได้สรุปสถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ – เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป จำนวน.....เรื่อง

- เรื่องพฤติกรรมบริการ/พฤติกรรมส่วนตัว	จำนวน...๐...เรื่อง
- การบริหารงานทั่วไป	จำนวน...๐...เรื่อง
- เรื่องขอรับการช่วยเหลือ ตาม ม.๔๑	จำนวน..๒...เรื่อง
- พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	จำนวน...๐...เรื่อง
- พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ	จำนวน...๐...เรื่อง
- งานคุ้มครองผู้บริโภค	จำนวน....๐...เรื่อง

วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานร้องเรียน ร้องทุกข์ มีผู้รับบริการและประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ด้วยกันเป็นผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง และร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ซึ่งมีทั้งเรื่องขอความช่วยเหลือ ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ – เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ มีทั้งสิ้น ๒ เรื่อง ซึ่งทุกเรื่องได้รายงานผู้บริหารรับทราบ ความก้าวหน้าในการจัดการ บางเรื่องได้รับการจัดการแก้ไขปัญหาและแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนแล้ว บางเรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บางเรื่องอยู่ระหว่างการสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการหรือสั่งการตามขั้นตอน ระเบียบ กฎหมาย หรือเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี แล้วแจ้งผู้ร้องหน่วยงานราชการอื่น ที่ส่งเรื่องมาให้ตรวจสอบทราบ

ปัญหาและอุปสรรค

การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง ซึ่งมีทั้งการร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัด โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีการปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอน กระบวนการ เป็นมาตรฐานเดียวกัน จากผลการดำเนินงานพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้

๑. การดำเนินการร้องเรียนส่วนมาก ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน ต้องการผลสรุปและผลสำเร็จ โดยเร่งด่วน แต่วิธีการแก้ไขปัญหาต้องเกี่ยวข้องกับระเบียบ วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขได้ทันตามที่กำหนดเวลา ความต้องการของผู้ร้องได้

๒. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนหลายช่องทาง และการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน จะต้องแจ้งข้อร้องเรียนไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ซึ่งอัตรากำลังบุคลากรไม่เพียงพอ ต่อการแก้ไขให้มีประสิทธิภาพ และทันตามกำหนดเวลาได้

๓. การร้องเรียนบางเรื่อง หากจะดำเนินการได้ ต้องมีการตรวจสอบให้ความเป็นธรรม ต้องมีการประสานงานเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลายหน่วยงาน ซึ่งมีความยากในการประสานงานข้อมูลและการแก้ไข

๔. เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง หน่วยงานไม่สามารถสนองตอบ และแก้ไขปัญหาได้ เช่น การร้องเรียนขอความช่วยเหลือเดือดร้อน เรื่องค่าใช้จ่ายประจำวัน เนื่องจากเจ็บป่วย

ข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไขปัญหา

๑. ควรมีหน่วยงานระหว่างส่วนราชการในจังหวัด ซึ่งทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง และมีบุคลากรรับผิดชอบ ไม่เพียงแต่มีการรับเรื่องอย่างเดียว

๒. แต่ละส่วนราชการควรมีการจัดโครงการหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยเฉพาะ

๓. เรื่องร้องเรียนที่ขอความช่วยเหลือด้านงบประมาณ ในการดำรงชีพควรมีหน่วยงานของภาคเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขและจังหวัดควรมีหน่วยงานกลาง ที่สามารถถักถอและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ผู้รายงาน



(นางปทุมทอง พงศ์ศาสตร์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ