



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน

ที่ ศก ๒๑๓๒/๑๖๗

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานผลสรุปผลการติดตามการจัดการข้อร้องเรียน ปี ๒๕๖๘

เรียน สาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน

เรื่องเดิม

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ รวมทั้งการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นระบบที่มีความสำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐข้อเท็จจริง

เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อให้เจ้าหน้าที่รัฐตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยทับทันได้มีการดำเนินการ ดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
๒. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๓. ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทราบ

สรุปเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๒ (ตุลาคม ๒๕๖๘ – มีนาคม ๒๕๖๙) มีเรื่องร้องเรียน ผ่าน สำนักงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน จำนวน ๑ เรื่อง เรื่องการเข้าจากในการสื่อสารไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกับญาติผู้รับบริการ ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน ได้แต่งตั้งกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทแล้ว เห็นว่าเป็นความเข้าใจผิดของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ไม่มีเจตนาใช้คำไม่สุภาพกับผู้รับบริการ ทั้งสองฝ่ายทำความเข้าใจกันด้วยดี และเห็นควรยุติเรื่อง

อนึ่ง เรื่องร้องเรียนดังกล่าวผู้รับผิดชอบได้ทำหนังสือเวียนแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องถือในทุกหน่วยบริการปฏิบัติในการใช้ภาษาในการสื่อสารควรมีความชัดเจน และมีความใส่ใจผู้รับบริการประดุจญาติอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนในอนาคตต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติเผยแพร่รายงานบนเว็บไซต์

(นายสุระพล นามวงศ์)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ/อนุมัติ

(นายภาสกร อุ่นคำ)

สาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน

ที่ ศก ๑๘๓๓/๑๖๘

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่
ปี ๒๕๖๙ (ไตรมาสที่ ๒)

เรียน สาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน
เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุน การปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการ บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ รวมทั้งการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นระบบที่มีความสำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐข้อเท็จจริง และได้ มีการดำเนินการ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อ ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่และประชาชนทราบ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามคู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอห้วยทับทัน จึงรายงานผลการดำเนินงาน ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ การร้องเรียนเรื่องการ ทุจริต การจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มีข้อร้องเรียนแต่ประการใด พร้อมนี้ได้แนบแบบรายงานการดำเนินการร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ประกอบด้วย

- ๑.ผลการดำเนินงานการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ไตรมาสที่ ๒
- ๒.รายงานปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสุระพล นามวงศ์)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ

(นายภาสกร อุ้นคำ)

สาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน

รายงานสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน การดำเนินการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ 2569 (ไตรมาสที่ 2 รอบ 6 เดือน)

1.ความเป็นมา

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน ได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ คณะ กรรมการฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน เพื่อใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่องร้องเรียนทั่วไปเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน เป็นไปด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่าง เป็นรูปธรรม โดยพิจารณาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๕๖ ยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาศักดิ์ศรีความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับ การบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการ มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวังเพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประทุติมิชอบ ตาม นโยบายคณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2557 ข้อ 10 เรื่องการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล รวมถึง มาตรการกระทรวงสาธารณสุข 3 ป. 1 ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม เครือข่าย)

2. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน มีปัจจัยในการ สนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน ดังนี้

1) คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน ที่ 6/2569 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2565 ทำให้การดำเนินงานบรรลุ เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

2) บุคลากรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติราชการ มีหน้าที่และความจำเป็นต้องให้การบริการและดูแล ผู้ป่วย/ประชาชนที่มาใช้บริการ รับการตรวจรักษาเป็นปริมาณที่ค่อนข้างมาก ปัญหาอุปสรรคคือ เวลา ในการให้ข้อมูลการให้บริการ ขั้นตอนการรักษาจึงค่อนข้างมีจำกัด ประกอบกับหน้าที่บริการ ดูแล ประชาชนให้ทั่วถึงครบถ้วน บางกิจกรรมจึงไม่สามารถดำเนินการในการให้ข้อมูลได้ละเอียดเพียงพอ

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปี 2569 ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ

ตารางที่ 1 ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ปีงบประมาณ 2569

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการแก้ไข เรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม 2568	0	0	0	0
พฤศจิกายน 2568	1	1	0	0
ธันวาคม 2568	0	0	0	0
มกราคม 2569	0	0	0	0
กุมภาพันธ์ 2569	0	0	0	0
มีนาคม 2569	0	0	0	0

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน ในปีงบประมาณ 2569 ไตรมาสที่ 2 ไม่พบการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบเพียงการสื่อสารที่ไม่เข้าใจในรายละเอียดและได้รับการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว หนึ่งได้ให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชนอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง จึงตระหนักดีว่าการสร้างความเข้าใจ โดยการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการรับทราบ ถึงขอบเขต ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จ การระบุหลักฐานที่จำเป็นในการ ติดต่อขอรับบริการตลอดจนการแสดงแผนภูมิและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่จะทำ ให้ผู้รับบริการบังเกิดความพึงพอใจ

(ลงชื่อ)



ผู้รายงาน

(นายสุระพล นามวงศ์)

นักสาธารณสุขชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการภูมิภาค
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

วัน/เดือน/ปี : ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๙

หัวข้อ : หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนและข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑.บันทึกรายงานผู้บริหารทราบ สั่งการ เผยแพร่

๒.รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

Link ภายนอก : <https://sites.google.com/view/ssolueamnat/>

หมายเหตุ :

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายสุระพล นามวงศ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายphasakorn อุ่นคำ)

สาธารณสุขอำเภอห้วยทับทัน

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายสุระพล นามวงศ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ