



# สรุปผลการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

(๑ เม.ย.๖๘ - ๓๑ ส.ค.๖๘)

การรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
หรือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่वंก

## คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกัน และปราบปรามมิให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้นทิศทางการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้เกิดองค์กร ชุมชน และ สังคมที่มีความรับผิดชอบ โดยควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย ไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิต เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องและรังเกียจผู้ที่กระทำทุจริต ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำทุจริตเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้ อันจะส่งผลให้การทุจริตลดลงได้อีกทางหนึ่ง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่वंก

# สรุปผลการดำเนินงานการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

## หลักการและเหตุผล

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตถือเป็นภารกิจสำคัญ ของสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอแม่वंก อำเภอแม่वंก จังหวัดนครสวรรค์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้ การปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตระหนักถึง ผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริต ทำให้เกิดความขัดแย้งในหน่วยงาน เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ไม่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเพื่อส่วนรวม สาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่ต้องหาทาง ป้องกันและแก้ไขอย่างจริงจัง ต่อไป

## เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. เรื่องทั่วไป

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่वंกได้นำแนวทางตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ มาใช้ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

#### ๑.๑ ร้องเรียนหน่วยงานหรือ บุคลากรในสังกัด

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้นเนื่องมาจากหน่วยงานหรือ เจ้าหน้าที่ ในสังกัดละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๑.๒ ร้องเรียนของประชาชน เป็นเรื่องที่ ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือ ร้องขอเพื่อให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึง เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสาน ให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

## สถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จากสถิติเรื่องร้องเรียนในปีที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีกรร้องเรียนกล่าวหาหน่วยงาน หรือ เจ้าหน้าที่ในสังกัดเกี่ยวกับการการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ และตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

๒. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ไม่ปรากฏว่ามีผู้ร้องเรียน

## สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ข้อร้องเรียนจากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และบุคลากรในสังกัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ไม่พบกรณีร้องเรียน กล่าวหาเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามหากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่वंงก์ ได้รับข้อร้องเรียนการทุจริตจะทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการเพื่อยุติเรื่องแล้วแต่กรณี

## ปัญหาและอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

เนื่องจากไม่ปรากฏว่ามีกรร้องเรียนหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่वंงก์ จึงขอเสนอปัญหา อุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติครั้งต่อไป ดังนี้

๑. ไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการซึ่งต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตามสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่वंงก์ จะมีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน ไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

## แนวทางการแก้ไขปัญหา

- จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ให้ชัดเจน
- กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
- จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำตามขั้นตอนการบริการ การต้อนรับ
- จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชนผู้มา ใช้บริการเพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการ
- สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ
- ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และฝึกอบรม ให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ ให้สามารถป้องกัน ควบคุมโรคเบื้องต้นได้