



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ (งานส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม) โทร ๐ ๓๗๒๔ ๗๙๐๖

ที่ สก ๐๗๓๒ / ๔๗๒

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ส่งรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ครั้งที่ ๒ (รอบ ๑๒ เดือน) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน สาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายการขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม (ITA: Integrity and Transparency Assessment) ในประเด็น EB ๑๐ หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน และ EB ๑๑ หน่วยงานมีข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

งานส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม: องค์กรคุณธรรม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ได้วิเคราะห์สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ครั้งที่ ๒ (รอบ ๑๒ เดือน) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เสร็จสิ้นแล้ว ประกอบด้วย (๑) สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ครั้งที่ ๒ (รอบ ๑๒ เดือน) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๒) สรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ครั้งที่ ๒ (รอบ ๑๒ เดือน) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

### ๓. ข้อพิจารณา

ในการนี้ งานส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม: องค์กรคุณธรรม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ขอส่งรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ครั้งที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มาเพื่อทราบ พร้อมกันนี้ได้แนบการวิเคราะห์ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ครั้งที่ ๒ (รอบ ๑๒ เดือน) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มาด้วยจำนวน ๑ ชุด และขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ที่ [www.sko.moph.go.th](http://www.sko.moph.go.th) หากเห็นชอบขอได้โปรดอนุญาตให้ดำเนินการ

### ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายปรัชญา แก้วพัฒน์)  
ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

ทราบ-อนุมัติ

(นายสุริยันต์ เศษศรี)  
สาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

**การวิเคราะห์ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**  
**การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน**  
**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**  
**ครั้งที่ ๒ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ครั้งที่ ๒ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามที่ได้เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัด สระแก้ว
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๗-๒๔๗๘๐๖ แจ้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์เพื่อรับข้อร้องเรียนของ
๓. ส่งข้อร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งตั้งอยู่ด้านหน้าสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว
๔. ทางไปรษณีย์ ส่งข้อร้องเรียนมาที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ เพื่อรับข้อร้องเรียน ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ เลขที่ ๖๖๖ หมู่ที่ ๔ ถนนเขาฉกรรจ์-หนองใหญ่ ตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐
๕. ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่ kk center ๑ @hotmail.com
๖. หน้า Facebook ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์

**ผลการวิเคราะห์ ดังนี้**

๑) จำนวนข้อร้องเรียน และร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่ประสบความสำเร็จ และไม่สำเร็จ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ครั้งที่ ๒ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียน และร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่ประสบความสำเร็จ และไม่สำเร็จ ครั้งที่ ๑ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จำนวนเรื่องร้องเรียน	การจัดการ		หมายเหตุ
	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ	
๐	-	-	

หน่วย : กิจกรรม

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ยังไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากบุคลากรในสังกัด ฯ และประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเขาฉกรรจ์ ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ฯ

## ปัญหาและอุปสรรค

ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจยังไม่รับทราบช่องทาง และแนวทางการร้องเรียน

## แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ได้จัดทำ (๑) คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป และ (๒) คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๔ เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และส่งให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ฯ รับทราบ และดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติแล้ว

๒. ได้นำ (๑) คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป และ (๒) คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๔ ขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์ [www.sko.moph.go.th](http://www.sko.moph.go.th)

๓. ได้ดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้หัวหน้าส่วนราชการอำเภอเขาค้อ/ผู้บริหารสถานศึกษาอำเภอเขาค้อ/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุกตำบล/ผอ.รพ.สต.ทุกแห่ง/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านรับทราบ ทางหนังสือแจ้งเวียนทางราชการ ตามหนังสือที่ สก ๐๗๓๒ / ว ๘๒ ลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

## การวิเคราะห์ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### การทุจริต และประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ครั้งที่ ๒ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ครั้งที่ ๒ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามที่ได้เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ จังหวัด สระแก้ว

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๗-๒๔๗๘๐๖ แจ้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อเพื่อรับข้อร้องเรียนของ

๓. ส่งข้อร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งตั้งอยู่ด้านหน้าสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ จังหวัดสระแก้ว

๔. ทางไปรษณีย์ ส่งข้อร้องเรียนมาที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ เพื่อรับข้อร้องเรียน ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ เลขที่ ๖๖๖ หมู่ที่ ๔ ถนนเขาค้อ-หนองใหญ่ ตำบลเขาค้อ อำเภอเขาค้อ จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐

๕. ทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่ kk center ๑ @hotmail.com

๖. หน้า Facebook ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ

### ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

๑) จำนวนข้อร้องเรียน และร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่ประสบความสำเร็จ และไม่สำเร็จ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ครั้งที่ ๒ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียน และร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่ประสบความสำเร็จ และไม่สำเร็จ ครั้งที่ ๒ รอบ ๑๒ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จำนวนเรื่องร้องเรียน	การจัดการ		หมายเหตุ
	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ	
๐	-	-	

หน่วย : กิจกรรม

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ยังไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากบุคลากรในสังกัด ฯ และประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเขาค้อ ที่ได้รับผลกระทบการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ฯ

## ปัญหาและอุปสรรค

ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจยังไม่รับทราบช่องทาง และแนวทางการร้องเรียน

## แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาค้อ ได้จัดทำ (๑) คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป และ (๒) คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๔ เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และส่งให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ฯ รับทราบ และดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติแล้ว

๒. ได้นำ (๑) คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป และ (๒) คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๔ ขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์ [www.sko.moph.go.th](http://www.sko.moph.go.th)

๓. ได้ดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้หัวหน้าส่วนราชการอำเภอเขาค้อ/ผู้บริหารสถานศึกษาอำเภอเขาค้อ/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุกตำบล/ผอ.รพ.สต. ทุกแห่ง/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านรับทราบ ทางหนังสือแจ้งเวียนทางราชการ ตามหนังสือที่ สก ๐๗๓๒ / ว ๘๒ ลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขาฉกรรจ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ	เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยุติเรื่อง	หมายเหตุ
๑	ตุลาคม	๐			
๒	พฤศจิกายน	๐			
๓	ธันวาคม	๐			
๔	มกราคม	๐			
๕	กุมภาพันธ์	๐			
๖	มีนาคม	๐			
๗	เมษายน	๐			
๘	พฤษภาคม	๐			
๙	มิถุนายน	๐			
๑๐	กรกฎาคม	๐			
๑๑	สิงหาคม	๐			
๑๒	กันยายน				