

รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุด
จังหวัดพังงา ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

คำนำ

รายงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนด้านการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ให้ผู้บริหารทราบ และประกอบการรายงานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ เป็นการรายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ แล้วนำข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ และดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ และเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินการตอบข้อร้องเรียนให้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด

ในโอกาสนี้กลุ่มกฎหมายขอขอบคุณบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุด จังหวัดพังงาทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในครั้งนี้เป็นอย่างดี

งานกฎหมาย
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุด จังหวัดพังงา
มกราคม ๒๕๖๖

ส่วนที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปขึ้นโดยให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูล และสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ โดยไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุด มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคู่มือการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ประเภทหนังสือร้องเรียน หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน บุคลากรที่ถูกร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การบันทึกข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

ส่วนที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - ๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๒.๑ ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
- ๒.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ – สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

๓. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

- พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้-
- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามข้อมูลหรือร้องขอข้อมูล ขอสิทธิ์
 - ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพียงหน่วยงานเดียว
 - ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/เทศบาล/เพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย หรือต้องมีหน่วยงานอื่นๆ เข้าร่วมด้วย

๔. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
 - ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔.๒ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ๔.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๔.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๔.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาล ได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือองค์การอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าว ไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

วิธีการ/ช่องทาง การร้องเรียน

๑. ทำหนังสือถึง สาธารณสุขอำเภอทับปุด

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๖๕๙ ๙๐๙๑ ติดต่อในเวลาราชการ

๓. จดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๔. ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุด <https://ssothapput.go.th/>

๕. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม, ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ (สายด่วน ๑๑๑๑) และหน่วยงานอื่น ๆ

๖. กลุ่มงานต่าง ๆ ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุด

- กลุ่มกฎหมาย : ร้องเรียนบุคลากรและหน่วยงานในสังกัดฯ การจัดซื้อ จัดจ้างและอื่น ๆ

- กลุ่มงานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม : ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจาก

สิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญ

- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค : ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุข วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิต ประสาท ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ การประกอบโรคศิลปะ การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และบุหรี่ย)

- กลุ่มงานประกันสุขภาพ : การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ของหน่วยบริการ และความช่วยเหลืออื่น ๆ ทางสุขภาพ การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล

- กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก : การร้องเรียนเกี่ยวกับสถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ

- กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ : การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

การกำกับติดตามผล

๑. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อยเจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการรับสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานได้ทันที เนื่องจากเป็นคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจจะใช้เวลาในการเขียนหนังสือตอบข้อมูลส่งกลับไปให้ผู้ร้องเรียนแต่สามารถตอบกลับเป็นหนังสือได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ

๑.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ และ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องต้องเปิดเผยชื่อที่อยู่จริง

๒. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

๒.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจจะโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความหรือหนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แฉมขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้มารับบริการตลอดเวลา เจ้าหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความหรือหนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้

๒.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน หรือได้รับบันทึกข้อความหรือหนังสือจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือการรายงานเบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข(ไม่เกิน ๓๐ วัน) ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทราบภายใน ๑๕ วันทำการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

๓. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

๓.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียน ที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ ดังนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ฯ หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ ก็จะมีการดำเนินงานไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ เช่น เรื่องที่ต้องสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย หรือเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก ก็ให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่จริง

๔. การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานให้สาธารณสุขอำเภอทับปุดทราบ

๔.๑ หน่วยงานติดตามจัดทำบันทึกข้อความส่งสรุปรายการการจัดการซื้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ ให้สาธารณสุขอำเภอทับปุดทราบ ไม่เกินวันที่ ๗ ของเดือนถัดไป พร้อมสำเนาให้กลุ่มกฎหมาย

๔.๒ กลุ่มกฎหมายรวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปซื้อร้องเรียน ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการซื้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานให้สาธารณสุขอำเภอทับปุดทราบ ไม่เกินวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

๔.๓ รวบรวมซื้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงซื้อร้องเรียนทั้งหมดจัดเก็บในแฟ้มซื้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการซื้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

ส่วนที่ ๓

ผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖) ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุด มีรายละเอียด ดังนี้.-

๑. จำนวนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๑ ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามหน่วยบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	หน่วยบริการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุด	-	-
๒	รพ.สต.บ้านโคกไคร	-	-
๓	รพ.สต.มะรุ่ย	๑	๑๐๐
๔	รพ.สต.บ่อแสน	-	-
๕	รพ.สต.ถ้ำทองกลาง	-	-
๖	รพ.สต.โคกเจริญ	-	-
๗	รพ.สต.บางเหริยง	-	-
รวม		๑	๑๐๐

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า ได้รับหนังสือร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ดังแผนภูมิที่ ๑

๒. จำแนกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน

ตารางที่ ๒ ร้อยละของช่องทางการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	ช่องทางของการร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๑.	รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงฯ	-	-
๒.	ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข	-	-
๓.	ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข	-	-
๔.	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี	-	-
๕.	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	-	-
๖.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงสาธารณสุข	-	-
๗.	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	-	-
๘.	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	-	-
๙.	สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี	-	-
๑๐.	สำนักงานป.ป.ท./สำนักงานป.ป.ช	-	-

๑๑.	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	-	-
๑๒.	กรมบัญชีกลาง	-	-
๑๓.	สำนักงานก.พ.	-	-
๑๔.	สำนักตรวจสอบภาคพิเศษ	-	-
๑๕.	ศูนย์ดำรงธรรม	-	-
๑๖.	ศูนย์ร้องเรียนหน่วยงานตนเอง	-	-
๑๗.	อื่นๆ ระบุ...	-	-
รวม		-	-

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า ทุกช่องทางไม่มีผู้ส่งหนังสือเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)

๒.๒ ประเภทหนังสือร้องเรียน

ตารางที่ ๓ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตาม

ประเภทหนังสือร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	ประเภทหนังสือร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๑.	หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์	-	-
๒.	อื่น ๆ เช่นสื่อมวลชน /เว็บไซต์/โทรศัพท์	๑	๑๐๐
๓.	บัตรสนเท่ห์	-	-
๔.	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	-	-
	รวม	๑	๑๐๐

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า มีประเภทของหนังสือร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖) จำนวน ๑ ครั้งจากระบบโทรศัพท์

๒.๓ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

ตารางที่ ๔ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามหน่วยบริการของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	หน่วยบริการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุด	-	-
๒.	รพ.สต.บ้านโคกไคร	-	-
๓.	รพ.สต.มะรุ่ย	๑	๑๐๐
๔.	รพ.สต.บ่อแสน	-	-
๕.	รพ.สต.ถ้าทองกลาง	-	-
๖.	รพ.สต.โคกเจริญ	-	-
๗.	รพ.สต.บางเหริยง	-	-
รวม		๑	๑๐๐

ที่มา : จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า มีหน่วยบริการที่ได้รับหนังสือร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด คือ รพ.สต.มะรุ่ย

๒.๔ บุคลากรที่ถูกร้องเรียน

ตารางที่ ๕ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากรของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	บุคลากรที่ถูกร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๑	สาธารณสุขอำเภอ	-	-
๒	พยาบาล	-	-
๓	นักวิชาการสาธารณสุข	๑	๑๐๐
๔	เจ้าพนักงานสาธารณสุข	-	-
๕	อื่นๆ ระบุ... ลูกจ้าง	-	-
รวม		๑	๑๐๐

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า มีบุคลากรที่ถูกร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)จำนวน ๑ ราย

๒.๕ ประเด็นเรื่องร้องเรียนปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๖ ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเด็นข้อร้องเรียนของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)

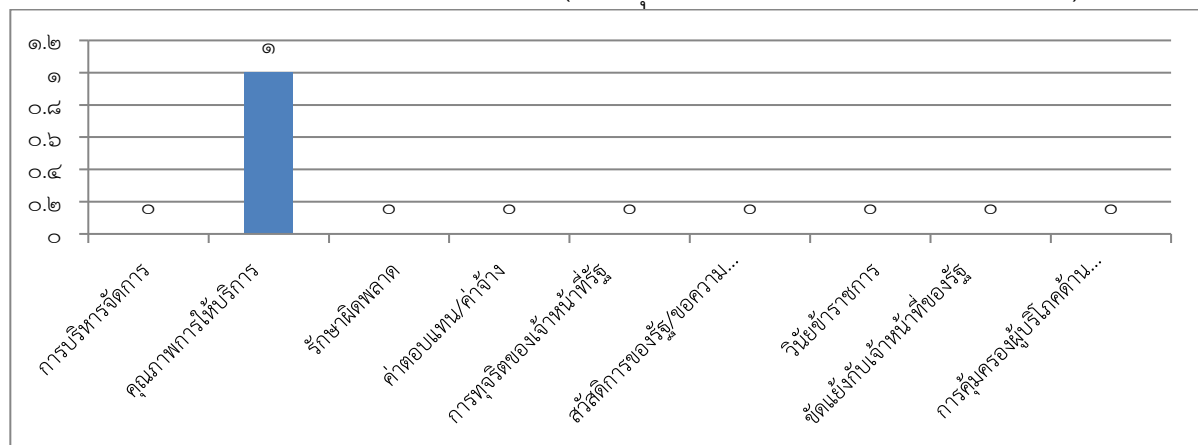
ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. การบริหารจัดการ	-	-
๑.๑ การบริหารงานทั่วไป	-	-
๑.๒ การบริหารงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง, ล็อกสเปก)	-	-
๑.๓ การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน)	-	-
๒. คุณภาพการให้บริการ		
๒.๑ การให้บริการโดยรวม	-	-
๒.๒ พฤติกรรมการบริการ	๑	๑๐๐
๒.๓ ค่าใช้จ่าย	-	-
๒.๔ ระบบการส่งต่อ	-	-
๓. รักษาผิดพลาด	-	-
๔. ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	-	-
๕. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ		
๕.๑ การใช้รถยนต์ราชการ	-	-
๕.๒ การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง	-	-
๕.๓ การบริหารจัดการโครงการ/ฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน/ประชุม	-	-
๕.๔ การเบิกค่าตอบแทน	-	-

๕.๕ อื่นๆ	-	-
๖. สวัสดิการของรัฐ/ขอความอนุเคราะห์	-	-
๗. วินัยข้าราชการ		
๗.๑ พฤติกรรมส่วนตัว	-	-
๗.๒ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่	-	-
๘. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๙. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	-	-
๑๐. ข้อเสนอแนะ	-	-
๑๑. อื่นๆ	-	-
รวม	๑	๑๐๐

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า การร้องเรียนเรื่องปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ ประเด็นคุณภาพการให้บริการ ด้านพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ส่วนประเด็นอื่น ๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียน ดังแผนภูมิที่ ๖

แผนภูมิที่ ๖ ร้อยละเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเด็น
ข้อร้องเรียน ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)



๒.๖ วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

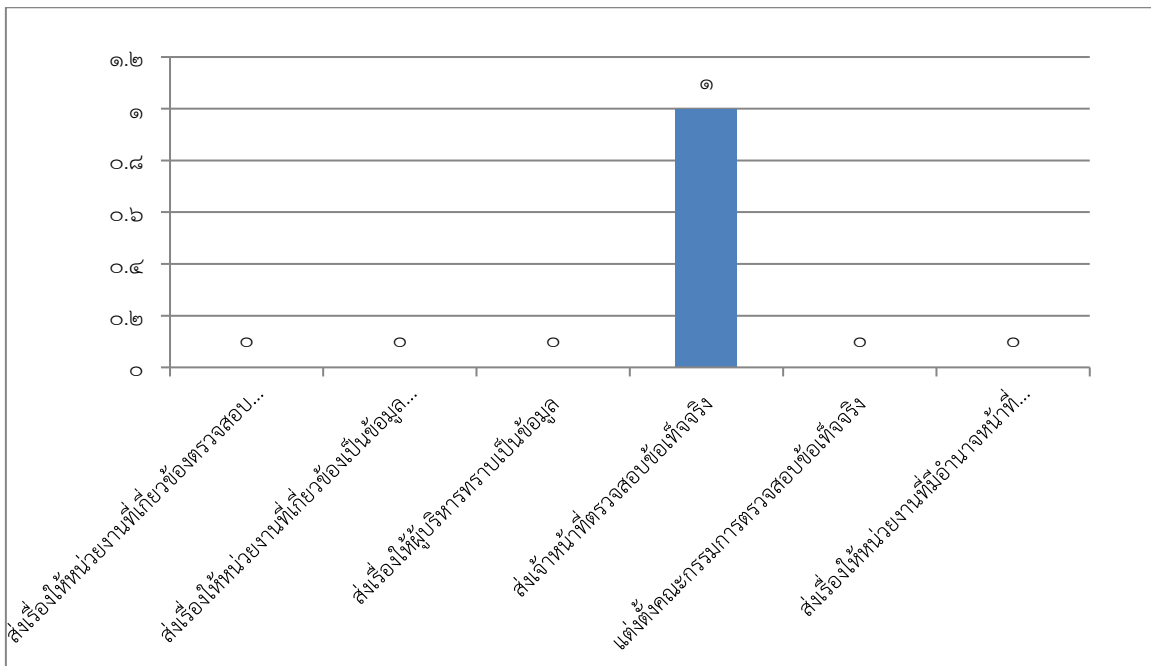
ตารางที่ ๗ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามวิธีการดำเนินการปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	วิธีดำเนินการ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและรายงาน	-	-
๒.	ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลและรายงาน	-	-
๓.	ส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล	-	-
๔.	ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	๑๐๐
๕.	แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	-	-
๖.	ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ	-	-
รวม		๑	๑๐๐

ที่มา : จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า วิธีการดำเนินการของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖) มากที่สุด คือ เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว โดยกลุ่มกฎหมายดำเนินการตามขั้นตอน วิเคราะห์และเสนอความเห็นข้อร้องเรียน เพื่อให้สาธารณสุขอำเภอบัพุด พิจารณาสั่งการและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานให้ทราบ มีทั้งหมด ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ดังแผนภูมิที่ ๗

แผนภูมิที่ ๗ ร้อยละของเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามวิธีการดำเนินการปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๕)



๒.๗ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๘ ร้อยละของผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)

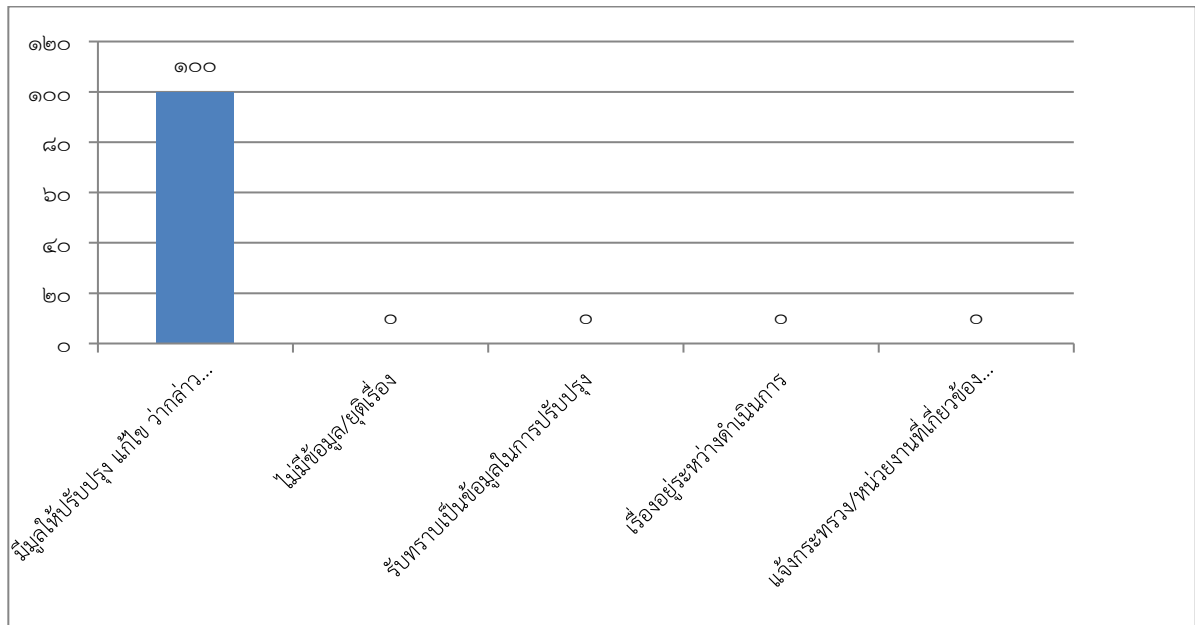
ลำดับที่	ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๑.	มีมูลให้ปรับปรุง แก้ไข ว่ากล่าว ตักเตือน/ยุติเรื่อง /แจ้งให้ผู้ร้องรับทราบ	-	-
๒.	ไม่มีข้อมูล/ยุติเรื่อง	๑	๑๐๐
๓.	รับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง	-	-
๔.	เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ	-	-
๕.	แจ้งกระทรวง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	-	-
รวม			

ที่มา : จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า ผลจากการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖) มากที่สุด คือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงาน

ผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบแล้ว ผู้บริหารได้สั่งการให้ยุติเรื่องและให้ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบมีข้อมูลให้ปรับปรุง แก้ไขพร้อมว่ากล่าวตักเตือน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ มีจำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ดังแผนภูมิที่ ๘

แผนภูมิที่ ๘ ร้อยละของผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)



๒.๘ ระดับข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๙ ร้อยละของการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับกรณีข้อร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)

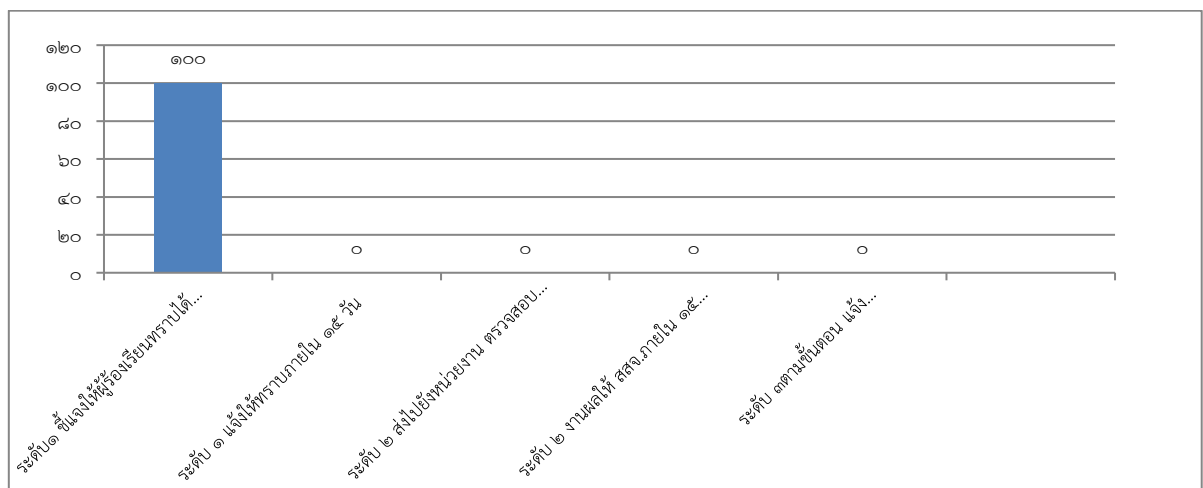
ลำดับที่	ระดับข้อร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๑. กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๑			
๑.๑	รับเรื่องร้องเรียน สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันที	๑	๑๐๐
๑.๒	รับเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบดำเนินการตามระบบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน	-	-
๒. กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๒			
๒.๑	จัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	-	-
๒.๒	หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียน ส่งรายงานผลการดำเนินงานให้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุดทราบภายใน ๑๕ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการ	-	-
๓. กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๓			

๓.๑	ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามขั้นตอน แจ้งความก้าวหน้าขั้นต้นให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ	-	-
รวม		๑	๑๐๐

ที่มา: จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า การร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับกรณีข้อร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖) มากที่สุด คือกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียน ส่งรายงานผลการดำเนินงานให้ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุดทราบภายใน ๑๕ วัน แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วันทำการมีทั้งหมด ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รับเรื่องร้องเรียน สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันที จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ รับเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบดำเนินการตามระบบและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

แผนภูมิที่ ๙ ร้อยละของการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับกรณีข้อร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)



๒.๙ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

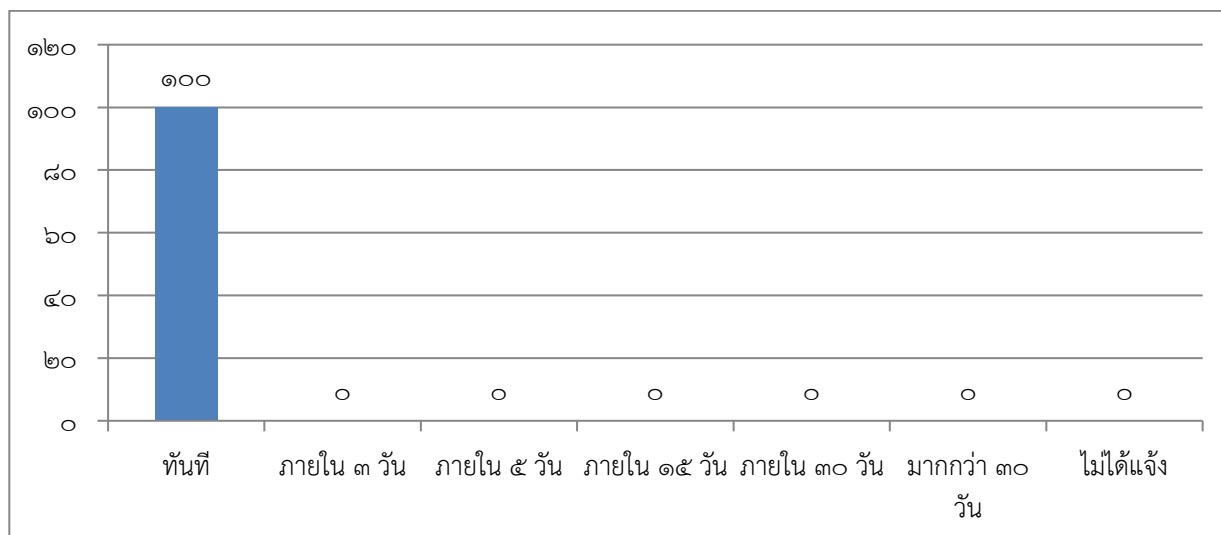
ตารางที่ ๑๐ ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	ระยะเวลาการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
๑.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบทันที	๑	๑๐๐
๒.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วัน	-	-
๓.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วัน	๐	-
๔.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน	๐	-
๕.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน	๐	-
๖.	แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบมากกว่า ๓๐ วัน	๐	-
๗.	ไม่ได้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ	-	-
รวม		๑	๑๐๐

ที่มา : จากรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จากตาราง พบว่า ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖) เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนเสร็จแล้ว ต้องมีการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ระยะเวลาที่มีการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ มากที่สุด คือ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

แผนภูมิที่ ๑๐ ร้อยละการแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๖)



ส่วนที่ ๔

สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน

สรุปได้ว่าหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุด ที่ได้รับหนังสือร้องเรียน เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งหมด ๑ เรื่อง โดยร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา โดยระบบโทรศัพท์ หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมะรุ่ย บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือผู้ให้บริการ ประเด็นที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ ประเด็นการให้บริการ เป็นเรื่องร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนประเด็นอื่น ๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุด ได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน คือ เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการการวิเคราะห์ และเสนอความเห็นข้อร้องเรียน เพื่อให้สาธารณสุขอำเภอทับปุด พิจารณาสั่งการ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบพร้อมตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมว่ากล่าวตักเตือน ตามที่ถูกร้องเรียน และรายงานผู้บริหารทราบ ผู้บริหารได้สั่งการให้ยุติเรื่อง แล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการตามที่ร้องเรียนมา ระยะเวลาที่มีการแจ้งผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ จากการดำเนินงานที่ผ่านมา มีการสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนทุก ๖ เดือน

ปัญหาอุปสรรค

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ปัญหาที่พบคือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตอบกลับล่าช้า

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนไว้ให้ชัดเจน
๒. ควรกำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจน
๓. ควรมีการสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ รายไตรมาส
๔. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ควรทบทวนแนวทางปฏิบัติ/คู่มือทุกๆปี เพื่อให้

เหมาะสมกับบริบท และดำเนินการถูกต้องตามระเบียบ

๕. พัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้สามารถเชื่อมโยงหน่วยงานที่รับผิดชอบ
๖. ขอให้หน่วยงาน และสถานบริการในสังกัดให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

เกี่ยวกับการสื่อสารกับประชาชนที่มารับบริการด้วย ความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา รวมทั้งอธิบายวิธีการหรือแนวทางการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องและเหมาะสมตามหลักการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยที่มาได้รับการรักษา ตลอดจนญาติของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการรักษาพยาบาล กรณีที่มีปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อน ขอให้ผู้บริหารโรงพยาบาลหรือผู้ได้รับมอบหมายจัดทีมช่วยเหลือในการชี้แจงทำความเข้าใจโดยทันที เพื่อป้องกันการร้องเรียนในช่องทางอื่นๆ

บรรณานุกรม

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุด. คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน
ทั่วไปประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕, ๒๕๖๕.

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทับปุด. คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕, ๒๕๖๕.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข. MOPH ITA ๒๐๒๑ Open Data to Transparency.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔., ๒๕๖๓.