

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘)

ความเป็นมา

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะนะ ให้มีบริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำหรับผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนและได้รับผลกระทบนั้น เพื่อให้การ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ สำนักงานสาธารณสุข อำเภอจะนะได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่และ การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นทางในการปฏิบัติงาน เป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม สามารถ ตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ และ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค

ในการดำเนินงานตอบสนองต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะนะดังนี้

๑. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะนะได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามประเมินผล ทำให้การดำเนินงานบรรลุเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

๒. ภาระงานการร้องเรียน มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นจากการเข้าถึงระบบ ช่องทางตามนโยบายของรัฐบาล มีความเข้มข้นมากขึ้น การตรวจสอบ สืบสวน/สอบสวน อัตรากำลังบุคลากรในงานด้านวินัยและการบังคับใช้กฎหมายในระดับจังหวัด ควรได้รับการสนับสนุนบุคลากรที่มีองค์ความรู้และทักษะเพื่อการนี้เพิ่มขึ้น

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

ตารางที่ ๑ ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการ เรียบร้อย แล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ดำเนินการ (เรื่อง)
ตุลาคม ๒๕๖๗	๐	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๗	๐	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๗	๐	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๘	๐	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘	๐	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๘	๐	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๘	๐	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๘	๐	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๘	๐	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๘	๐	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๘	๐	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๘	๐	-	-	-
รวม	๐	-	-	-

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะนะ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๑๒ เดือน ที่ผ่านมายังไม่พบการ
ร้องเรียนเรื่อง การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขอำเภอจะนะ
จังหวัดสงขลา มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงตระหนักดีว่าการ
สร้างความเข้าใจ โดยการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึง ขอบเขตความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน
ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จ การระบุหลักฐานที่จำเป็นในการติดต่อ ขอรับบริการตลอดจนการแสดงแผนภูมิและ
เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการ บังเกิดความพึงพอใจ

ผู้รายงาน



(นางสาวกิตติยา ยะลา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ