

**ตารางแสดง จำนวน / ประเภท เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก ปีงบประมาณ ๒๕๖๓-๒๕๖๕**

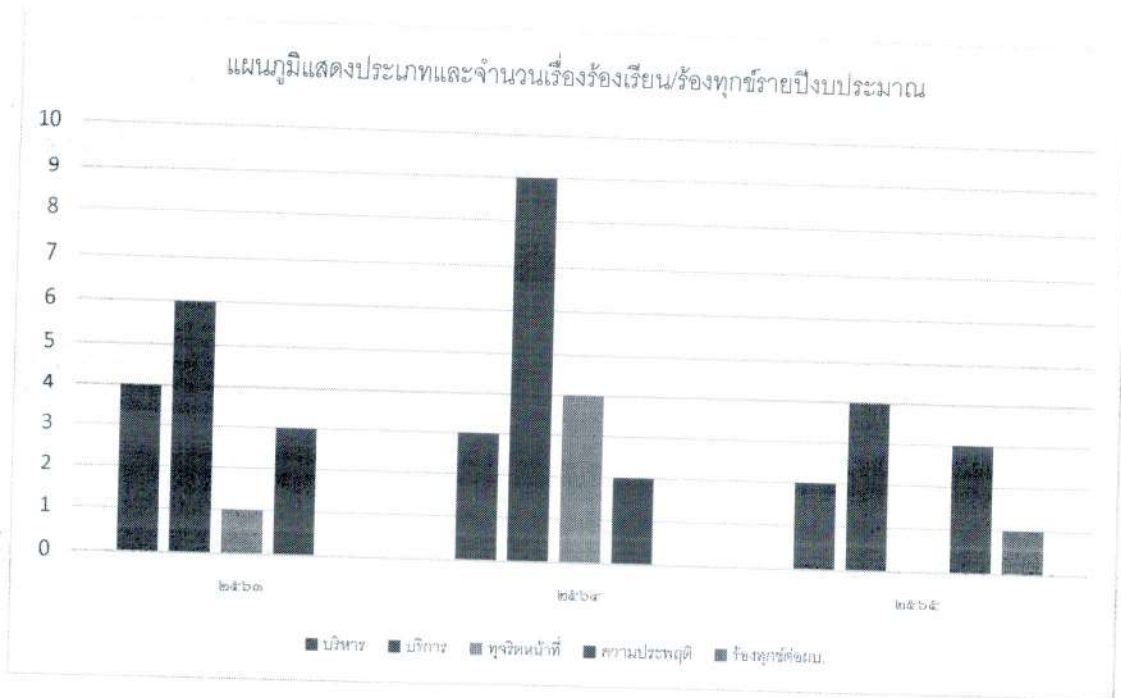
ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบ ฯ ๒๕๖๓		ปีงบ ฯ ๒๕๖๔		ปีงบ ฯ ๒๕๖๕	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป	๔	๓๐.๗๖	๓	๑๖.๖๖	๒	
๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบบริการ	๖	๔๖.๑๕	๙	๕๐	๔	
๓. ร้องเรียนเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ	๑	๗.๖๙	๔	๒๒.๒๒	๐	
๔. ร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัวของเจ้าหน้าที่	๓	๒๓.๐๗	๒	๑๑.๑๑	๓	
๕. ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา	๐	๐	๐	๐	๑	
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๘</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐</b>	

หมายเหตุ ข้อมูลปี ๒๕๖๕ จาก ต.ค.๖๔ ถึง ๓๐ มิ.ย.๖๕)

**ผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และการระงับข้อพิพาท  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินการ		
			ประสานแจ้งให้พื้นที่ตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหา	สสจ. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบแก้ไขปัญหา	รายงานจังหวัดดำเนินการทางวินัย
๑	ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป	๓	๓	๐	๐
๒	ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบบริการ	๙	๙	๐	๐
๓	ร้องเรียนเรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ	๔	๒	๑	๑
๔	ร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัวของเจ้าหน้าที่	๒	๒	๐	๐
๕	ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา	๐	๐	๐	๐
	<b>รวม</b>	<b>๑๘</b>	<b>๑๖</b>	<b>๑</b>	<b>๑</b>

หมายเหตุ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐



วิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค / การแก้ไข / ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕

ปัญหา/อุปสรรค

๑. ปัญหาด้านนโยบายดำเนินงาน

เนื่องจากการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนมีลักษณะเฉพาะในแต่ละงานที่แตกต่างกัน เช่น ระบบประกันสุขภาพมีวิธีการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนในรูปแบบที่ชัดเจนเนื่องจากมีระเบียบกฎหมายรองรับ แต่หลายกรณี เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริหารงาน หรือการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง จะต้องใช้ระเบียบกฎหมายกลาง คือ พรบ.วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ดังนั้นการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานจึงต้องประกอบด้วยผู้ดำเนินงานจากหลายฝ่าย ซึ่งต้องมีหน่วยประสานงานกลางเพื่อให้การควบคุมกำกับ การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่การจัดรูปแบบโครงสร้างองค์กรเพื่อการดำเนินการในลักษณะดังกล่าว ยังไม่มีความชัดเจน

๒. ปัญหากระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ( โครงสร้าง / การบริหารจัดการ )

การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ดำเนินงานในรูปแบบของ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ โดยมอบหมายให้กลุ่มงานภายในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่นที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนหรือมีภารกิจการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการก่อตั้งสิทธิหรือระงับสิทธิของประชาชน กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินงานเพื่อตอบสนอง แก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ และประสานงานกับกลุ่มงานนิติการเพื่อรวบรวม วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน หรือการดำเนินการแก้ไขข้อพิพาททั้งในทางปกครอง ทางแพ่ง และทางอาญา

ซึ่งการดำเนินงานในรูปแบบวิธีการดังกล่าว ยังไม่สามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ เนื่องจาก โดยภารกิจรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงานกำหนดให้การแก้ไข หรือตอบสนองข้อร้องเรียนเป็นภารกิจที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานผู้เป็นเจ้าของเรื่องเป็นหลัก คณะกรรมการฯ หรือเลขานุการ เป็นเพียงผู้ควบคุมกำกับในมิติโดยรวม และประสานงานข้อมูล ทำให้การติดตามผลการดำเนินการ