

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงานของศูนย์ร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว
ประจำปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕)

ความเป็นมา

เนื่องจากมีจากประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเรื่องกำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตาม
เกณฑ์ มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานของรัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้
ประชาชน ตรวจสอบได้ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
ข้อ ๒ ให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการ
ให้บริการประชาชน (๔) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้/รับบริการของประชาชน ที่จัดทำ โดย
หน่วยงานหรือหน่วยงานภายนอก (๕) หลักเกณฑ์หรือขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับ
การ ให้บริการ (๖) รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งรายงานเชิงสถิติที่เกี่ยวข้อง และ
พระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย
การป้องกัน และปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) กำหนดให้ปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม
จริยธรรม และ จิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริต ควบคู่กับการบริหาร
จัดการภาครัฐที่มี ประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วม
จากทุกภาคส่วนใน การตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติดมิชอบ ตามนโยบาย
คณะรัฐมนตรีที่พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติเมื่อวันที่
๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ เรื่องการ ส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล จากประกาศ
ดังกล่าว สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ ได้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชนหรือผู้มา
ติดต่อราชการ ในปี ๒๕๖๔ ทั้งเสนอแนะผ่านผู้รับฟังความคิดเห็น ทางโทรศัพท์ และทาง Internet ซึ่งทางศูนย์
ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ ได้ดำเนินการแก้ไขอย่าง ต่อเนื่อง ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของศูนย์ร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้วรอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๘ มีนาคม
๒๕๖๕) ปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๕

เดือน	ต.ค.๖๔	พ.ย.๖๔	ธ.ค.๖๔	ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	รวม
จำนวนเรื่อง ร้องเรียน(เรื่อง)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

๑) จำนวนข้อร้องเรียน และร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ในประเด็นการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่ประสบความสำเร็จ และไม่
สำเร็จ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ครั้งที่ ๑ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่ตุลาคม
๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียน และร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ ในประเด็นการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่ประสบความสำเร็จ
และไม่สำเร็จ ครั้งที่ ๑ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จำนวนเรื่องร้องเรียน	การจัดการ		หมายเหตุ
	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ	
๐	-	-	

หน่วย : กิจกรรม

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเทศ ยังไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากบุคลากรในสังกัด ฯ และประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองสระแก้ว ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเทศ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ฯ

ปัญหาและอุปสรรค

ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจยังไม่รับทราบช่องทาง และแนวทางการร้องเรียน

แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัฐประเทศ ได้จัดทำ (๑) คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป และ (๒) คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และส่งให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ฯ รับทราบ และดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติแล้ว

๒. ได้นำ (๑) คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป และ (๒) คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์ <http://www.aran.go.th>

๓. ได้ดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้หัวหน้าส่วนราชการอำเภอรัฐประเทศ /ผู้บริหารสถานศึกษาอำเภอเมืองสระแก้ว/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุกตำบล/ผอ.รพ.สต.ทุกแห่ง/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านรับทราบ ผ่านทางวาระประชุมประจำเดือนของส่วนราชการ



(นายภิรมณ์ ถิ่นถ้วน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ผู้รายงาน

วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕