

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

\*\*\*\*\*

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนตามช่องทางต่างๆ คือ ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒) ทางจดหมาย ๓) ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ๔) ทางโทรศัพท์ ๕) ทางโทรสาร ๖) ทางเว็บไซต์ ๗) ผ่านทางหน่วยงานอื่นๆ

กลุ่มงานนิติกร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง ซึ่งได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในด้านการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง ได้ดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โดยพิจารณาดำเนินการตามแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนด และคู่มือการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง โดยสรุปผลการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ ได้ดังนี้

**ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละ จำแนกตามช่องทางเรื่องร้องเรียน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖**  
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐
ทางจดหมาย	๐	๐
ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน	๐	๐
ทางโทรศัพท์	๐	๐
ทางโทรสาร	๐	๐
ทางเว็บไซต์	๐	๐
ทางหน่วยงานอื่นๆ	๐	๐
	๐	๐

จากตารางที่ ๑ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของกลุ่มงานนิติกร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง ไม่มีการร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้

**ตารางที่ ๒ จำนวนประเภทเรื่องร้องเรียน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖**  
(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ทุจริตและประพฤติมิชอบ	พฤติกรรมไม่เหมาะสม	การบริหารงานบุคคล	ผู้บริหาร ละเลยการปฏิบัติหน้าที่
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐	๐	๐	๐
ทางจดหมาย	๐	๐	๐	๐	๐
ทางผู้รับเรื่องร้องเรียน	๐	๐	๐	๐	๐
ทางโทรศัพท์	๐	๐	๐	๐	๐
ทางโทรสาร	๐	๐	๐	๐	๐
ทางเว็บไซต์	๐	๐	๐	๐	๐
ทางหน่วยงานอื่นๆ	๐	๐	๐	๐	๐
	๐	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๒ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของกลุ่มงานนิติกร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง ไม่มีการร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้

**ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระดับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน**  
ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	๐	๐
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๐	๐
	๐	๐

จากตารางที่ ๓ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของกลุ่มงานนิติกร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง ไม่มีหน่วยงานใดมีการร้องเรียน

**ตารางที่ ๔ จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖**  
**(ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)**

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	แก้ไขจนได้ข้อยุติ (เรื่อง)
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐	๐
ทางจดหมาย	๐	๐	๐
ทางผู้รับเรื่องร้องเรียน	๐	๐	๐
ทางโทรศัพท์	๐	๐	๐
ทางโทรสาร	๐	๐	๐
ทางเว็บไซต์	๐	๐	๐
ทางหน่วยงานอื่นๆ	๐	๐	๐
	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๔ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของกลุ่มงานนิติกร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง พบว่าไม่มีเรื่องที่ร้องเรียน จึงไม่มีเรื่องใดที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และแก้ไขจนได้ข้อยุติ

**ปัญหาและอุปสรรค**

กรณีสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต้นเรื่องและไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยงานต้นเรื่องที่ส่งเรื่องร้องเรียนทราบทันภายในกำหนดเวลา เพราะต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนพร้อมทั้งแก้ปัญหาในเบื้องต้น กระบวนการดังกล่าวจึงอาจจะต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง ซึ่งการแสวงหาข้อเท็จจริงอาจจะต้องใช้เวลานานน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับประเด็นที่ร้องเรียนและกิจกรรมของหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน หากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนมีกิจกรรมเร่งด่วนหรือกิจกรรมรณรงค์ทางสาธารณสุขในช่วงเวลาดังกล่าวก็อาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนได้ไม่ทันตามเวลาที่กำหนด หรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง ทราบภายในกำหนด แต่เนื้อหาไม่ครอบคลุมประเด็นที่ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัชฎา จังหวัดตรังจะแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากข้อเท็จจริงดังกล่าว ส่งผลให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง ไม่สามารถรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยงานต้นเรื่องที่ส่งเรื่องร้องเรียนทราบทันภายในกำหนดเวลา อย่างไรก็ตามสำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง ไม่ได้ละเลยในการดำเนินการดังกล่าว ได้เร่งรัดติดตามหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่อง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งที่ผ่านมาสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยงานต้นเรื่องที่ส่งเรื่องร้องเรียนได้ทุกเรื่อง

## แนวทางแก้ไข

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอรัษฎา จังหวัดตรัง โดยกลุ่มงานนิติการมีการกำหนดประเด็นตามข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อจะได้ไม่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด