

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (เมษายน ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๖)

**๑. ความเป็นมา**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอควนเนียง ให้มีบริการศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง การปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำหรับผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนและได้รับผลกระทบนั้น เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอควนเนียงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่และการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นทางในการปฏิบัติงาน เป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

**๒. ปัจจัยสนับสนุน/ปัญหาอุปสรรค**

ในการดำเนินงานตอบสนองต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีปัจจัยในการสนับสนุนและผลักดันในการดำเนินการตามคู่มือดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอควนเนียงดังนี้

๑. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอควนเนียงได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามประเมินผล ทำให้การดำเนินงานบรรลุเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

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

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอควนเนียงจังหวัดสงขลา

ตารางที่ ๑ ผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	ยังไม่ได้ ดำเนินการ (เรื่อง)
เมษายน ๒๕๖๖	๐	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๖	๐	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๖	๐	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๖	๐	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๖	๐	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๖	๐	-	-	-
รวม	๐	-	-	-

จากผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอควนเนียง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน ที่ผ่านมายังไม่พบการร้องเรียน  
เรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา มีความมุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชน  
อย่างจริงใจและต่อเนื่อง จึงตระหนักดีว่าการสร้างความเข้าใจ โดยการสื่อสารให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึง  
ขอบเขตความรับผิดชอบ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาที่งานแล้วเสร็จ การระบุหลักฐานที่จำเป็นในการติดต่อ  
ขอรับบริการตลอดจนการแสดงแผนภูมิและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการ  
บังเกิดความพึงพอใจ

ผู้รายงาน

(นายธีระ เย่าเมือง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ