

# วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

รอบ ๖ เดือน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๗)

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามแหล่งรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๗)

แหล่งรับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง	๑	๑๐๐
รวม	๑	๑๐๐

คำอธิบาย

จากตาราง พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง โดยร้องเรียนมาทางโทรศัพท์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

เมื่อได้พิจารณาจากข้อมูล วิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนรับรู้ถึงช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงานค่อนข้างดี และหน่วยงานได้แจ้งให้หน่วยงานซึ่งกำกับดูแลที่ถูกร้องเรียนได้ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนแล้ว

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๗)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. มาตรฐานการบริการ	๑	๑๐๐
รวม	๑	๑๐๐

คำอธิบาย

จากข้อมูล ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง เป็นกรณีเรื่องร้องเรียนมาตรฐานการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๗)

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. โรงพยาบาลอ่างทอง	๑	๑๐๐
รวม	๑	๑๐๐

#### คำอธิบาย

จากข้อมูล ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ ในช่วง ๖ เดือนนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง มีหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน คือ โรงพยาบาลอ่างทอง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งในปัจจุบัน ทางหน่วยงานราชการได้เปิดช่องทางการร้องเรียน จึงทำให้มีโอกาสนที่ผู้ร้องเรียนได้ใช้เป็นประเด็นข้อร้องเรียนขึ้นมา

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และแนวทางการแก้ไข

เรื่องร้องเรียน	ข้อเท็จจริงการร้องเรียน	สาเหตุแห่งการร้องเรียน	แนวทางการแก้ไข
<p>เรื่องที่ ๑</p> <p>มาตรฐานการบริการ</p>	<p>- ร้องเรียนระบบบริการ และพฤติกรรมผู้ให้บริการพนักงานรัฐวิสาหกิจ</p>	<p>- การประเมินอาการของผู้ป่วยว่าไม่วิกฤตฉุกเฉิน</p>	<p>- การประเมินอาการของผู้ป่วยเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน</p> <p>- แจ้งให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงพฤติกรรมบริการ และปรับปรุงสภาพรถยนต์และอุปกรณ์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน</p>

รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
รอบ ๖ เดือน (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๗)

ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๗ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง เป็นกรณีร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐว่ามีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต กรณีการบรรจุแต่งตั้งบุคคลเป็นพนักงานราชการ การจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์และการก่อสร้าง หน่วยงานได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว ผลปรากฏว่า ไม่มีมูล ทั้งนี้ได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขทราบเรียบร้อยแล้ว

๑.๑ ปัญหาอุปสรรค

๑.๒ ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการแก้ไขปัญหา

กำชับหน่วยงานให้แจ้งเจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย โดยเคร่งครัด