

## การจัดการเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด

**สถานการณ์** การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนภายในกำหนดระยะเวลา ๑๕ วันสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เว้นแต่เรื่องราวร้องทุกข์ที่เร่งด่วน หรือมีความซับซ้อนยุ่งยากที่อาจต้องใช้ระยะเวลากรณีพิเศษ

สรุปข้อมูลจนถึงปัจจุบัน ณ เดือน **กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗** มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สะสมยอดทั้งหมด **๔๗** เรื่อง พบว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องเหตุรำคาญ ร้องมาตรการป้องกันโรคระบาดโควิด งานคุ้มครองผู้บริโภค ร้องเรียนให้บังคับใช้กฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ยาสูบ จำนวน **๒๒** เรื่อง ร้องขอความช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ๓ เรื่อง ร้องเรียนเรื่องการบริหารทั่วไป **๑๓** เรื่อง ร้องเรียนพฤติกรรมกรรมการบริการ ๕ เรื่อง ร้องเรียนพฤติกรรมส่วนตัว ๒ เรื่อง ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ๒ เรื่อง ส่วนเรื่องพฤติกรรมทุจริตและประพฤติมิชอบ ๐ เรื่อง (กรณีร้องขอความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ แห่ง พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ๒๔ เรื่อง)

กลุ่มกฎหมาย ได้เสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชารับทราบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และยุติเรื่อง ๔๓ เรื่องเรียบร้อยแล้ว จำนวน **๔๓** เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๘) อยู่ระหว่างดำเนินการ ๔ เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๑)

ตารางแสดง : ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเปรียบเทียบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕- ๒๕๖๗

แยกตามประเภทร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์	ปีงบประมาณ			ผลการจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗	
	๒๕๖๕	๒๕๖๖	๒๕๖๗	ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑.การบริหารงานทั่วไป	๒๒	๓๓	๑๓	๑๑	๒
๒.พฤติกรรมส่วนตัว	๕	๘	๒	๒	-
๓.พฤติกรรมบริการ	๒๐	๗	๕	๔	๑
๔.ทุจริต/ประพฤติมิชอบ	๐	๑	๐	๐	-
๕.การจัดซื้อจัดจ้าง	๙	๖	๒	๒	-
๖.อื่นๆ(งานคุ้มครองผู้บริโภค,งานอนามัยสิ่งแวดล้อม,งานควบคุมโรค)	๕๔	๓๘	๒๒	๒๒	-
๗.ยื่นคำร้องขอช่วยเหลือค่ารักษา (ยกเว้น ม.๔๑)	๔๓	๒๐	๓	๒	๑
รวม	๑๕๓	๑๑๓	๔๗	๔๓	๔

ข้อมูล:ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ณ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง

๑. ร้องเรียนการบริหารงาน (อ.เขมราษฎร์) ๒ เรื่อง
๒. ร้องเรียนการให้บริการ (อ.บุญทวี) ๑ เรื่อง
๓. ร้องให้ช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล (อ.สว่างวีระวงศ์) ๑ เรื่อง

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา/อุปสรรค/ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์	ข้อเสนอแนะที่ให้ต่อหน่วยรับตรวจ	สิ่งที่ผู้ทำหน้าที่ตรวจราชการรับไปประสาน หรือ ดำเนินการต่อ
<p>-ผู้รับผิดชอบงานยังขาดองค์ความรู้การจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>-ผู้ร้องฯ มีการส่งเรื่องร้องเรียนเรื่องเดียวกันไปหลายหน่วยงาน ส่งผลให้การประสานงานยุ่งยากและสิ้นเปลือง</p> <p>-ระบบการติดตามข้อร้องเรียน (Tracking) ยังไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจากการกระจาย</p> <p>-เรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มสูงขึ้น</p>	<p>-อบรมพัฒนาศักยภาพผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง</p> <p>-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและจัดกลุ่มข้อร้องเรียน</p> <p>จัดระบบการติดตาม (Tracking) ตามเวลาที่กำหนด</p> <p>-มีการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันมิให้เกิดข้อร้องเรียน</p>	<p>-ทบทวนคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ทันสมัยอยู่เสมอ</p> <p>-พัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม</p> <p>-มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีเพื่อลดข้อร้องเรียน</p>

ตารางแสดงข้อมูลจำนวนเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ แยกรายอำเภอ และรายโซน  
ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี  
ประจำปีประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

ลำดับ	อำเภอ	ประจำโซน			
		โซน๑	โซน๒	โซน๓	โซน๔
ตุลาคม ๒๕๖๖	เมืองอุบล	๒			
	เดชอุดม				๑
	ดอนมดแดง	๑			
พฤศจิกายน ๒๕๖๖	เมืองอุบล	๑๐			
	สิรินธร			๒	
	ตระการพืชผล		๑		
	ศรีเมืองใหม่		๑		
	เดชอุดม				๑
ธันวาคม ๒๕๖๖	เมืองอุบล	๗			
	ศรีเมืองใหม่		๑		
	พิบูลมังสาหาร			๑	
มกราคม ๒๕๖๗	เมืองอุบล	๗			
	วารินชำราบ			๒	
	เดชอุดม				๑
	น้ำขุ่น				๑
	เซียงโน	๑			
	พิบูลมังสาหาร			๑	
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	เมืองอุบล	๓			
	สว่างวีระวงศ์			๑	
	บุญทริก				๑
	เขมราฐ		๑		
	<b>รวม</b>	<b>๓๑</b>	<b>๔</b>	<b>๗</b>	<b>๕</b>

**ตารางแสดงข้อมูลจำนวนเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ แยกรายอำเภอ และรายโซน**  
**ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์**  
**กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี**  
**ประจำปีประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗**

ลำดับ	อำเภอ	ประจำโซน			
		โซน๑	โซน๒	โซน๓	โซน๔
๑	เมืองอุบล	๒๙			
๒	วารินชำราบ		๒		
๓	สิรินธร			๒	
๔	ตระการพืชผล		๑		
๕	ศรีเมืองใหม่		๒		
๖	เดชอุดม				๓
๗	พิบูลมังสาหาร			๒	
๘	ดอนมดแดง	๑			
๙	น้ำขุ่น				๑
๑๐	เขื่องใน	๑			
๑๑	สว่างวีระวงศ์			๑	
๑๒	บุญศรี				๑
๑๓	เขมราฐ		๒		
	<b>รวม</b>	<b>๓๑</b>	<b>๗</b>	<b>๕</b>	<b>๕</b>