

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๐

การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๐ ว่าแต่ละปีมีจำนวนเท่าไร ในประเด็นใดบ้าง และเปรียบเทียบหาแนวโน้มเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นแล้วคัดเลือกเรื่องร้องเรียนที่สำคัญ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาโดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้

๑) การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการเป็นไปในลักษณะที่ขาด หรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ

๒) การปฏิบัติหน้าที่ไปในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในควมมีคุณธรรม ความมีจริยธรรม

๓) การปฏิบัติหน้าที่โดยการขาดการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และการยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่	จำนวนเรื่อง
การเป็นเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ (๕๙/๔) (๖๐/๓)	๗
การบริการที่ไม่สุภาพ/ล่าช้า/การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (๕๙/๑) (๖๐/๖)	๗

สาเหตุและแนวทางแก้ไขตามประเด็นเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแพร่

ลำดับที่ ๑ การเป็นเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ

สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๑.๑ เนื่องจากมีการแก้ไข กฎ ระเบียบ อยู่เป็นประจำ และมีการแจ้งเวียนให้ผู้ปฏิบัติทราบและถือปฏิบัติแต่ ผู้ปฏิบัติละเลยไม่ถือปฏิบัติตาม	๑.๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเข้าอบรมหลักสูตรเพิ่ม ศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านต่างๆและถือปฏิบัติ โดยเคร่งครัด
๑.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดความรู้ความชำนาญในการ ใช้และถือปฏิบัติกฎ ระเบียบ	๑.๒ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ลำดับที่ ๒ การบริการที่ไม่สุภาพ/ล่าช้า

สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนไม่เพียงพอ	๒.๑ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
๒.๒ มีขั้นตอนในการปฏิบัติ หรือให้บริการที่ซับซ้อน	๒.๒ นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อให้เกิด ความสะดวกรวดเร็วขึ้น
๒.๓ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า	๒.๓ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ เจ้าหน้าที่