

สรุปผลการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองครกไทย

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ ถึง ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๙

เดือน	ประเภท			จำนวน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ในระหว่าง การดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	สรุปการแก้ไขปัญหา
	ข้อร้องเรียนการ ปฏิบัติงานหรือการให้ บริการของเจ้าหน้าที่	ข้อร้องเรียน ทั่วไป	ข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต และประพฤติมิชอบ					
ต.ค.	-	-	-	๐	-	-	-	-
พ.ย.	-	-	-	๐	-	-	-	-
ธ.ค.	-	-	-	๐	-	-	-	-
ม.ค.	-	-	-	๐	-	-	-	-
ก.พ.	-	-	-	๐	-	-	-	-
มี.ค.	-	-	-	๐	-	-	-	-
เม.ย.	-	-	-	๐	-	-	-	-
พ.ค.	-	-	-	๐	-	-	-	-
มิ.ย.	-	-	-	๐	-	-	-	-
ก.ค.	-	-	-	๐	-	-	-	-
ส.ค.	-	-	-	๐	-	-	-	-
ก.ย.	-	-	-	๐	-	-	-	-
รวม	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	๐	-	-	-	-

การวิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรคและแนวทางแก้ไข

การวิเคราะห์ปัญหา	อุปสรรคและแนวทางแก้ไข
สสอ.นครไทย ไม่มีข้อร้องเรียน อาจเกิดจากปัจจัยบวกหรือปัจจัยลบต่อไปนี้: - ปัจจัยเชิงบวก (Best-Case Scenario): - การบริการดีเยี่ยม: ระบบงานมีมาตรฐานสูงและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างไร้ที่ติ - มีระบบเชิงรุก: หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาลให้ ผู้รับบริการได้ทันทีก่อนที่พวกเขาจะรู้สึกอยากร้องเรียน (Real-time Resolution) - ปัจจัยเชิงลบที่น่ากังวล (Worst-Case Scenario): - ช่องทางเข้าถึงยาก: ระบบรับเรื่องร้องเรียนใช้งานยาก ซับซ้อน หรือประชาชนไม่รู้ว้ว่าต้องร้องเรียนผ่านช่องทางไหน - ประชาชนขาดความเชื่อมั่น: ผู้รับบริการรู้สึกว้ว่า "ร้องเรียนไปก็ไม่มีอะไรดีขึ้น" หรือกลัวผลกระทบที่จะตามมา (Fear of Retaliation) จึงเลือกที่จะเงียบ - การปกปิดข้อมูลภายใน: มีการรับเรื่องร้องเรียนในระดับปฏิบัติการ แต่ถูกตัดตอนหรือปกปิด ไม่รายงานขึ้นสู่ระบบ ส่วนกลางหรือผู้บริหาร	เพื่อพิสูจน์ว้ว่า สสอ.นครไทย ไม่มีข้อร้องเรียนเพราะ "งานดีจริง" หรือเพราะ "ระบบมีปัญหา" จึงดำเนินการดังนี้: - ทบทวนช่องทางการร้องเรียน: ตรวจสอบว้ว่าป้ายประชาสัมพันธ์ เบอร์โทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือตู้รับความคิดเห็น ยังใช้งานได้ปกติ ไม่ได้ชำรุดหรือถูกปิดกั้น - สำรวจความพึงพอใจเชิงรุก (Proactive Survey): ออกแบบสอบถามความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้ใช้บริการโดยตรง แทนการนั่งรอข้อร้องเรียน - ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรภายใน (Internal Voice): บ่อยครั้งว้ที่คนในองค์กรรู้ปัญหาดีที่สดุ การประเมินแบบ ไม่ระบุตัวตนจะช่วยให้เห็นรอยร้าวในระบบงาน - เปลี่ยนจาก "ตั้งรับ" เป็น "เชิงรุก": ปรับปรุงระบบจากการรอรับข้อร้องเรียน (Complaint-driven) เป็นการแสวงหา คำแนะนำเพื่อพัฒนา (Improvement-driven) - เพิ่มช่องทางที่ปลอดภัยและหลากหลาย: พัฒนาช่องทางการร้องเรียนแบบไม่เปิดเผยตัวตน (Anonymous) และทำให้ เข้าถึงได้ง่ายผ่านสมาร์ทโฟน - ใช้ตัวชี้วัดอื่นร่วมด้วย: ไม่ควรใช้ "จำนวนข้อร้องเรียนเป็นศูนย์" เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) หลัก แต่ควรมองไปที่ดัชนี ความพึงพอใจ หรือระยะเวลาในการให้บริการแทน