

สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน
หรือ การให้บริการและการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองบัวลำภู จังหวัดนครราชสีมา

๑. ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๙

(ข้อมูล ณ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙)

เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)		ดำเนินการแล้ว (เรื่อง)		ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)		ยังไม่ได้ดำเนินการ (เรื่อง)	
	การ ปฏิบัติงาน การ ให้บริการ	การ ทุจริต และ ประพฤติ มิชอบ	การ ปฏิบัติงาน การ ให้บริการ	การ ทุจริต และ ประพฤติ มิชอบ	การ ปฏิบัติงาน การ ให้บริการ	การ ทุจริต และ ประพฤติ มิชอบ	การ ปฏิบัติงาน การ ให้บริการ	การ ทุจริต และ ประพฤติ มิชอบ
ต.ค.๖๘	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-
พ.ย.๖๘	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-
ธ.ค.๖๘	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-
ม.ค.๖๙	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-
ก.พ.๖๙	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-
มี.ค.๖๙	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-
เม.ย.๖๙	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-
พ.ค.๖๙	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-
มิ.ย.๖๙	-ไม่พบ-	๑	-ไม่พบ-	๑	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-
ก.ค.๖๙	๑	-ไม่พบ-	๑	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-
ส.ค.๖๙	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-
ก.ย.๖๙	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-	-ไม่พบ-

รอบ ๑๒ เดือน ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙ สำนักงาน
สาธารณสุขอำเภอหนองบัวลำภู ไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ และไม่พบการร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสังกัด

๒. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

ลำดับ	ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน/ การให้บริการ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑.	พฤติกรรมสื่อสารใน Social Network	การใช้ภาษาและการโต้ตอบ: ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ หรือ โต้ตอบประชาชนด้วยอารมณ์ เมื่อเกิดข้อโต้แย้ง การใช้บัญชีส่วนตัวปะปนกับ งาน: นำความเห็นส่วนตัวไป โพสต์ในพื้นที่สาธารณะหรือ แสดงความเห็นเกี่ยวกับ องค์กรโดยขาดความ ระมัดระวัง การระบายความเครียด/ความ ขัดแย้ง: โพสต์บ่นเกี่ยวกับ ภาระงาน ผู้บังคับบัญชา หรือ เพื่อนร่วมงาน	-กำหนด Social Media Guideline: จัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานและการวางตัวบน Social Network สำหรับ เจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน -อบรมสร้างความตระหนักรู้ (Awareness): ให้ความรู้ด้าน กฎหมาย (PDPA, พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์) และผลกระทบ ของการโพสต์ -แยกช่องทางการสื่อสาร: กำหนดให้ใช้ช่องทางทางการ (Official Channel) สำหรับ เรื่องงาน และสร้างขอบเขต ความเหมาะสมสำหรับบัญชี ส่วนตัว -จัดตั้งทีมมอนิเตอร์และตอบโต้ ภาวะวิกฤต (Crisis Management): มีทีมคอยเฝ้า ระวังและรับมือเมื่อเกิดกระแส รุม่าอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

๒.๒ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ข้อร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑	การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร (Mobile Banking)	เงินตัดบัญชีแต่ปลายทางไม่ได้ รับ (เงินโอนไม่เข้า): โอนเงิน สำเร็จและมีสลิป แต่ยอดเงิน ฝั่งผู้รับไม่ขึ้น หรือระบบขึ้น แจ้งเตือนข้อผิดพลาดแต่เงิน ถูกตัดไปแล้ว ส่งผลให้ผู้ใช้งาน รบกวนกระบวนการตรวจสอบและ คืนเงิน (Refund) ที่ใช้เวลา หลายวัน-	-บันทึกหลักฐานทันที: หากเกิด ปัญหาเงินตัดแต่ไม่เข้า ให้ แคปหน้าจอ (Screenshot) สลิปการโอน ข้อความแจ้งเตือน ความผิดพลาด วันและเวลาที่ เกิดเหตุไว้ทันที -เปิดใช้งานแจ้งเตือน Real- time: เปิดการแจ้งเตือนผ่าน SMS, LINE Official Account

			หรือ Notification ของแอป เพื่อให้ทราบการเคลื่อนไหวของเงินในบัญชีทันที -ตรวจสอบข้อมูลก่อนกด ยืนยัน: ตรวจสอบชื่อ-นามสกุล ผู้รับ เลขที่บัญชี หรือจำนวนเงินให้ถี่ถ้วนทุกครั้ง -หมั่นอัปเดตแอปพลิเคชันและระบบปฏิบัติการ: อัปเดต Mobile Banking และระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์ (iOS / Android) ให้เป็นเวอร์ชันล่าสุดอยู่เสมอเพื่อปิดช่องโหว่ความปลอดภัย
--	--	--	---

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอหนองบัวได้มีการเสริมสร้างทัศนคติและค่านิยมองค์กร ความซื่อสัตย์ สุจริต คุณธรรม มีจิตสำนึกการบริการ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้แก่ข้าราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว โดยแจ้งเวียนกำชับการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความการปฏิบัติราชการด้วยความรอบคอบ คือ การปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม และอดทน โดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการอย่างเคร่งครัด ใส่ใจระมัดระวัง เพื่อให้งานมีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และรักษาผลประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ โดยไม่ประมาทเลินเล่ออันจะนำมาซึ่งความเสียหาย



ผู้รายงาน

(นายสุทธิพันธ์ ลิ้มพรรณ)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

๒ กันยายน ๒๕๖๔