

สรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๑  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

ลำดับ ที่	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ยังไม่แล้วเสร็จ
๑	คุณภาพการให้บริการ/มาตรฐานการ รักษา	๒	๒	-
๒	การปฏิบัติงาน	๒	๒	-
๓	การบริหารจัดการ	๑	๑	-
๔	การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	๑	-	๑
๕	ขอความช่วยเหลือ ความช่วยเหลือ	๕	๓	๒
๖	การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-
	รวม	๑๑	๘	๓

สภาพปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

(๑) ในเรื่องเนื้อหาการร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ ซึ่งผู้ร้องได้ไปร้องเรียนขอความช่วยเหลือผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกำแพงเพชรเกี่ยวกับภาระหนี้สิน ค่าครองชีพ และมีโรคประจำตัว สำหรับกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เกิดจากความไม่ได้รับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ได้มีการแก้ไขโดยการจัดระบบการให้บริการ กำชับเจ้าหน้าที่ให้มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงแนวทางการให้บริการกับผู้รับบริการ และให้สื่อสารทำความเข้าใจกับผู้รับบริการให้มากขึ้น เพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งดังกล่าว

(๒) ระบบการร้องเรียน ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานย่อยในสังกัด และจำเป็นต้องส่งเรื่องและประสานไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ทำให้ใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ/จัดการข้อร้องเรียนพอสมควร และบางกรณีผู้ร้องต้องการปกปิดชื่อเนื่องจากเกรงได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน ส่งผลให้การตรวจสอบอาจคลาดเคลื่อนไม่ตรงกับความต้องการของผู้ร้อง โดยสามารถตรวจสอบการให้บริการได้เฉพาะระบบการให้บริการ