



รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๕ มีนาคม ๒๕๖๙)

กลุ่มกฎหมาย  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการรับฟังเสียงสะท้อนหรือเรื่องร้องเรียนจากผู้เข้ารับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ หน่วยงานได้จัดให้มีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็น กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ อีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการได้อย่างมีระบบ และมีประสิทธิผลในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ ที่เป็นไปตามกฎ ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา จึงได้จัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๕ มีนาคม ๒๕๖๙) เพื่อรายงานผลการดำเนินงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ แล้วนำเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคและแนวทางแก้ไข ให้ผู้บริหารทราบ

ในโอกาสนี้ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ขอขอบคุณบุคลากรในสังกัดทุกท่าน ที่ให้ความสำคัญและความร่วมมือในการดำเนินงานเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในครั้งนี้เป็นอย่างดี

กลุ่มกฎหมาย  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

## สารบัญ

หัวข้อ

หน้า

ส่วนที่ ๑ บทนำ

- |                 |   |
|-----------------|---|
| ๑. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๒. คำอธิบาย     | ๑ |

ส่วนที่ ๒ รายงานสรุปผล

- |  |   |
|--|---|
| ๓. สถานการณ์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                        | ๑ |
| ๔. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามช่องทางการรับเรื่อง | ๒ |
| ๕. ปัญหาอุปสรรค  | ๒ |
| ๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข                                    | ๒ |

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙  
รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๕ มีนาคม ๒๕๖๙)

๑. วัตถุประสงค์

รายงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างมีระบบ และมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคและแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ ในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ตามมาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. คำอธิบาย

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงาน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

๓. สถานการณ์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จำนวนข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๕ มีนาคม ๒๕๖๙)

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ปี ๒๕๖๙
พฤติกรรมการบริการ (การรักษา/ส่วนตัว)	๕
การทุจริต	๑
บริหารทั่วไป (บุคคล/การจ่ายค่าตอบแทน)	๓
อื่นๆ	-
รวม	๙

๔. จำนวน...

#### ๔. จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามช่องทางการรับเรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน	หมายเหตุ
๑. ทางหนังสือ	๙	
๒. ทางโทรศัพท์	-	
๓. ทางเว็บไซต์	-	
๔. ทางสื่อออนไลน์	-	

#### ๕. ปัญหาอุปสรรค

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนในบางส่วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

๒. การจัดการข้อร้องเรียนส่วนใหญ่ ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน จึงต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน แต่กระบวนการแก้ไขปัญหาต้องเป็นไปตามกระบวนการ และวิถีปฏิบัติของหน่วยงานทำให้เกิดความล่าช้าไม่ทันใจผู้รับบริการ

๓. การร้องเรียนบางเรื่อง หน่วยงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาได้เอง ต้องประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น การร้องเรียนขอความช่วยเหลือ

#### ๖. ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

๑. หน่วยงานในสังกัดทุกแห่ง จัดทำคำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อการตรวจสอบและติดตามได้

๒. หน่วยงานทุกแห่ง ควรดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามกรอบแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และกรอบแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๓. หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์ผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

๔. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนทุกหน่วยงาน ควรทบทวนแนวทางปฏิบัติ/คู่มือ ทุก ๆ ปี เพื่อให้เหมาะสมกับบริบท และดำเนินการถูกต้องตามระเบียบ

๕. พัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่รับรับผิดชอบได้

๖. หน่วยงาน หรือหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร เกี่ยวกับการสื่อสารกับประชาชนที่มารับบริการด้วย ความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาทกรรมทั้งอธิบายวิธีการหรือแนวทางการบริการหรือรักษาพยาบาล ที่ถูกต้อง และเหมาะสม ตามหลักการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยที่มารับการรักษา ตลอดจนญาติของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการรักษาพยาบาล กรณีที่มีปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อน ขอให้ผู้บริหารโรงพยาบาล หรือผู้ได้รับมอบหมายจัดทีมช่วยเหลือในการชี้แจงทำความเข้าใจโดยทันที เพื่อป้องกันการร้องเรียนในช่องทางอื่น ๆ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙  
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา

วัน/เดือน/ปี: ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๙

หัวข้อ: ขอนำเอกสารขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการ  
ของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

(ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๕ มีนาคม ๒๕๖๙)

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ดังนี้-

๑. บันทึกรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ เรื่องร้องเรียนการทุจริต  
ประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์

๒. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนทุจริต  
และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๕ มีนาคม ๒๕๖๙)

๓. แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์

Link ภายนอก: .....

หมายเหตุ: .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูลผู้อนุมัติรับรอง

อรุณี สุขศิริปวร

(นางสาวอรุณี สุขศิริปวร)

ตำแหน่ง นิตกร

วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ญาธิภรณ์ นิลบล

(นางสาวญาธิภรณ์ นิลบล)

ตำแหน่ง นิตกรชำนาญการ

วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

รัตติกาล วิเชียร

(นางสาวรัตติกาล วิเชียร)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่ ๑๐ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙