



รายงานผลการดำเนินงาน  
เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
ไตรมาสที่ ๒ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี  
จังหวัดปัตตานี  
โทร ๐ ๗๓๔๖ ๐๑๑๓

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน  
จากประชาชนตามช่องทางต่างๆ คือ

๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์ (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น

๓. ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Line เป็นต้น

๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข : ๐๘-๘๗๘๘-๔๕๔๖ โทรสาร หมายเลข :

๐-๗๓๔๖-๐๑๑๓

๕. เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๖. ทางสื่อสารมวลชนต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน

๗. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปัตตานีหรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองปัตตานี

๘. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น

คณะกรรมการรับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี  
ซึ่งได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในด้านการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี  
จังหวัดปัตตานี ได้ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยพิจารณา  
ดำเนินการตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี  
โดยสรุปผลการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-วันที่ ๓๐ มีนาคม  
๒๕๖๖ ได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางเรื่องร้องเรียน  
ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖)

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐
ทางไปรษณีย์	๐	๐
ทางอินเทอร์เน็ต	๐	๐
แอปพลิเคชัน	๐	๐
ทางโทรศัพท์	๐	๐
ทางโทรสาร	๐	๐
ทางสื่อสารมวลชนต่างๆ	๐	๐
ทางหน่วยงานอื่นๆ	๐	๐
รวม	๐	๐

จากตารางที่ ๑ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี  
จังหวัดปัตตานี ไม่ได้รับข้อร้องเรียนในช่องทางใดๆ

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระดับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕-วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖)

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	๐	๐
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๐	๐
รวม	๐	๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าไม่มีการร้องเรียนในระดับหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

**วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน**

จากสถิติเรื่องร้องเรียนในปีที่ผ่านมา ไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

**ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางพัฒนา**

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ที่พบว่ามีหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก โทรศัพท์ หรือกล่องรับเรื่องร้องเรียน ยังมีการเข้าถึงหรือใช้บริการบุคลากรหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับน้อย ซึ่งจะต้องพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการสื่อสารด้านนี้ให้ชัดเจนในทุกระบบ สะดวก และสร้างความมั่นใจในการทำงานของบุคลากร

(นางสาวซารินา อาลี)  
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
ผู้รายงาน

(นางอุษา เบ็ญจลักษณ์)  
สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี  
ผู้ตรวจสอบ