



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ ๐๐๓๓.๐๐๙/๕๐๘๗

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

รอบ ๑๒ เดือน (๑ ต.ค. ๖๔ - ๓๑ ส.ค. ๖๕)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรโดยผ่านช่องทางต่างๆ จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุข ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ต.ค. ๖๔ - ๓๑ ส.ค. ๖๕) แล้วนั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ต.ค. ๖๔ - ๓๑ ส.ค. ๖๕) พบเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓๒ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทางดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

(๑ ต.ค. ๖๔ - ๓๑ ส.ค. ๖๕)

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	ไปรษณีย์	๑๓	๔๐.๖๓
๒.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร	๑๐	๓๑.๒๕
๓.	มาด้วยตนเอง	๔	๑๒.๕๐
๔.	โทรศัพท์	๓	๙.๓๘
๕.	อินเทอร์เน็ต	๒	๖.๒๕
รวมทั้งสิ้น		๓๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่าช่องทางการร้องเรียนมี ๕ ช่องทาง ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ไปรษณีย์ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๓ ลำดับที่ ๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕

/๒.๒ ในปีงบประมาณ ...

๒.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ต.ค. ๖๔ - ๓๑ ส.ค. ๖๕) พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๒ เรื่อง จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ต.ค. ๖๔ - ๓๑ ส.ค. ๖๕)

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ต.ค. - ๓๑ ส.ค.๖๕)	ร้อยละ	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	อยู่ ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑.	พ.ร.บ.อาหาร	๓	๙.๓๘	๓	๙.๓๘	๐	๐
๒.	พ.ร.บ.ยา	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.	ความประพฤติส่วนตัว	๑	๓.๑๓	๑	๓.๑๓	๐	๐
๔.	การบริหารงานบุคคล	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕.	พ.ร.บ.เครื่องสำอาง	๒	๖.๒๕	๒	๖.๒๕	๐	๐
๖.	พ.ร.บ.สถานพยาบาล	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๗.	ระบบบริการ	๑๖	๕๐.๐๐	๑๒	๓๗.๕๐	๔	๑๒.๕๐
๘.	การให้บริการ ทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๙.	พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย)	๑	๓.๑๓	๑	๓.๑๓	๐	๐
๑๐.	พ.ร.บ.โรคติดต่อ	๗	๒๑.๘๘	๗	๒๑.๘๘	๐	๐
๑๑.	พ.ร.บ.แอลกอฮอล์	๑	๓.๑๓	๑	๓.๑๓	๐	๐
๑๒.	เรื่องทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๓๒	๑๐๐.๐๐	๒๘	๘๗.๕๐	๔	๑๒.๕๐

จากตารางพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ระบบบริการ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ลำดับที่ ๒ พ.ร.บ.โรคติดต่อ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๘ และลำดับที่ ๓ พ.ร.บ.อาหาร จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘ **ไม่พบว่ามีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

/๓. ข้อกฎหมาย ...

### ๓. ข้อกฎหมาย

๓.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

๓.๒ คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

### ๔. ข้อพิจารณา

#### วิเคราะห์ปัญหา

กลุ่มกฎหมายได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ต.ค. ๒๕๖๔ - ๓๑ ส.ค. ๖๕) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ทั้งหมดจำนวน ๓๒ เรื่อง จำแนกเป็นประเภทเรื่องร้องเรียน ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑ เรื่องร้องเรียนระบบบริการ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว ๑๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข ๔ เรื่อง ลำดับที่ ๒ เรื่องร้องเรียน พ.ร.บ.โรคติดต่อ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๘ ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นทุกเรื่องแล้ว ลำดับที่ ๓ เรื่องร้องเรียน พ.ร.บ. อาหาร จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘ ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นทุกเรื่องแล้ว

และจากข้อมูลเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ไปรษณีย์ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๓ ลำดับที่ ๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ และลำดับที่ ๓ มาด้วยตนเอง จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐

**ปัญหาที่พบเกิดจาก** การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับผู้รับบริการมีน้อย ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน จึงเกิดความไม่พึงพอใจนำไปสู่การร้องเรียน

/๔.๒ แนวทางการแก้ไข ...



### แนวทางการแก้ไข

ได้แนะนำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจด้วยภาษาที่ง่าย ใช้คำพูด น้ำเสียง และการแสดงออกที่นุ่มนวลเหมาะสม

### ๕. ข้อเสนอแนะ

๕.๑ กรณีพบเรื่องร้องเรียนทั่วไป เกี่ยวกับระบบบริการ สูงเป็นลำดับที่ ๑ เห็นควรมอบหมาย กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกำชับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยให้ถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๖ วินัยและการรักษาวินัย อย่างเคร่งครัด และเห็นควรดำเนินการจัดอบรมเรื่องการรักษาวินัยของเจ้าหน้าที่ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งกลุ่มกฎหมายจะได้ดำเนินการจัดทำโครงการเสริมสร้างบุคลากรภาครัฐ เพื่อป้องกันการทุจริตและรักษาวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ต่อไป

๕.๒ กรณีพบเรื่องร้องเรียนทั่วไป เกี่ยวกับ พ.ร.บ.โรคติดต่อ สูงเป็นลำดับที่ ๒ เห็นควรมอบหมายกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๔๘ รวมทั้งระเบียบที่เกี่ยวข้อง และประกาศคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดพิจิตร อย่างเคร่งครัด

๕.๓ ขออนุญาตนำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน เผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาการร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวจรรณี กιάตโต)

นิติกรชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สสจ.พิจิตร



(นายอดิศรณ์ วรธนะศักดิ์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

รองนายแพทย์ สสจ..... กนค ..... ตรวจวันที่.....

หัวหน้าฝ่าย..... ตรวจวันที่.....

ผู้ปฏิบัติ..... กค ..... ร่างวันที่.....

เจ้าหน้าที่..... พิมพ์วันที่.....