



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ ๐๐๓๓.๐๐๙/๔๐๘๘

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๕ - ๓๑ ส.ค. ๖๕)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรโดยผ่านช่องทางต่างๆ จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุข ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๕ - ๓๑ ส.ค. ๖๕) นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๕ - ๓๑ ส.ค. ๖๕) พบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๒ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ เม.ย. ๖๕ - ๓๑ ส.ค. ๖๕)

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	ไปรษณีย์	๕	๔๑.๖๗
๒.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร	๓	๒๕.๐๐
๓.	มาด้วยตนเอง	๓	๒๕.๐๐
๔.	โทรศัพท์	๐	๐.๐๐
๕.	อินเทอร์เน็ต (Line)	๑	๘.๓๓
รวมทั้งสิ้น		๑๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่าช่องทางการร้องเรียนมี ๕ ช่องทาง ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ไปรษณีย์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ ลำดับที่ ๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และมาด้วยตนเอง จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

/๒.๒ ในปีงบประมาณ ...

๒.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ เม.ย. ๖๕ - ๓๑ ส.ค. ๖๕) พบเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำนวน ๑๒ เรื่อง จำแนกตามประเภทเรื่อง ร้องเรียนดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ เม.ย. ๖๕ - ๓๑ ส.ค. ๖๕)

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ เม.ย. - ๓๑ ส.ค.๖๕)	ร้อยละ	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
๑.	พ.ร.บ.อาหาร	๒	๑๖.๖๗	๒	๑๖.๖๗	๐	๐
๒.	พ.ร.บ.ยา	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.	ความปลอดภัยส่วนตัว	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.	การบริหารงานบุคคล	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕.	พ.ร.บ.เครื่องสำอาง	๒	๑๖.๖๗	๒	๑๖.๖๗	๐	๐
๖.	พ.ร.บ.สถานพยาบาล	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๗.	ระบบบริการ	๖	๕๐.๐๐	๒	๑๖.๖๗	๔	๓๓.๓๓
๘.	การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๙.	พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย)	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๐.	พ.ร.บ.โรคติดต่อ	๒	๑๖.๖๗	๒	๑๖.๖๗	๐	๐
๑๑.	พ.ร.บ.แอลกอฮอล์	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๒.	เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๑๒	๑๐๐.๐๐	๘	๖๖.๖๗	๔	๓๓.๓๓

จากตารางพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน พบมากที่สุด ๒ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ระบบบริการ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ลำดับที่ ๒ พ.ร.บ.อาหาร จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ พ.ร.บ.เครื่องสำอาง จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และพ.ร.บ.โรคติดต่อ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

/๓. ข้อกฎหมาย ...

๓. ข้อกฎหมาย

๓.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

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

กลุ่มกฎหมายได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๕ – ๓๑ ส.ค. ๖๕) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร รวมทั้งหมดจำนวน ๑๒ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ได้แก่ ไปรษณีย์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ มาด้วยตนเอง จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และอินเทอร์เน็ต (Line) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ และจำแนกเป็นประเภทเรื่องร้องเรียน ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑ เรื่องร้องเรียนระบบบริการ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว ๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข ๒ เรื่อง ลำดับที่ ๒ เรื่องร้องเรียน พ.ร.บ.อาหาร พ.ร.บ.เครื่องสำอาง พ.ร.บ.โรคติดต่อ จำนวนประเภทละ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นแล้ว

ปัญหาที่พบเกิดจาก การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับผู้รับบริการมีน้อย ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน จึงเกิดความไม่พึงพอใจนำไปสู่การร้องเรียน

/แนวทางการแก้ไข ...

แนวทางการแก้ไข

ได้แนะนำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจด้วยภาษาที่ง่าย ใช้คำพูด น้ำเสียง และการแสดงออกที่นุ่มนวลเหมาะสม

๕. ข้อเสนอแนะ

๕.๑ กรณีพบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เกี่ยวกับระบบบริการ ซึ่งสูงเป็นอันดับ ๑ เห็นควรมอบหมาย กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกำชับเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ โดยให้ถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๖ วินัย และการรักษาวินัย อย่างเคร่งครัด และเห็นควรดำเนินการจัดอบรมเรื่อง การรักษาวินัยของเจ้าหน้าที่ อย่าง ต่อเนื่อง ซึ่งกลุ่มกฎหมายจะได้ดำเนินการจัดทำโครงการเสริมสร้างบุคลากรภาครัฐ เพื่อป้องกันการทุจริตและ รักษาวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ต่อไป

๕.๒ กรณีพบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เกี่ยวกับ พ.ร.บ.เครื่องสำอาง พ.ร.บ.โรคติดต่อ และ พ.ร.บ.อาหาร สูงเป็นลำดับที่ ๒ นั้น เห็นควร มอบหมายกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกำชับเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง อย่างเคร่งครัด

๕.๓ ขออนุญาตนำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน เผยแพร่ทาง เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาการร้องเรียน ต่อไป

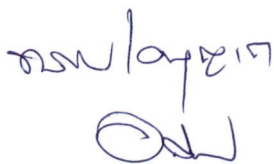
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวจัญญ์ ภัคดิโค)

นิติกรชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สสจ.พิจิตร



(นายอดิศรณ์ วรธนะศักดิ์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

รองนายแพทย์ สสจ.....ตรวจวันที่.....

หัวหน้าฝ่าย.....ตรวจวันที่.....

ผู้ปฏิบัติ.....ร่างวันที่.....

เจ้าหน้าที่.....พิมพ์วันที่.....