

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน
(๑ เมษายน ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)
หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ตามที่กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสานติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๖ – ๓๑ ส.ค. ๖๖) พบเรื่องร้องเรียนทั้งหมด **จำนวน ๖ เรื่อง** รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ **จำแนกตามช่องทาง**

การร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๖ – ๓๑ ส.ค. ๖๖)

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	หนังสือ/จดหมาย/ไปรษณีย์	๑	๑๖.๖๗
๒.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร	๐	๐
๓.	มาด้วยตนเอง	๕	๘๓.๓๓
๔.	โทรศัพท์	๐	๐
๕.	Face book / QR Code สสจ.พิจิตร	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๖	๑๐๐

จากตารางมีช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง พบว่าช่องทางการร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ มาด้วยตนเอง จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ และช่องทาง หนังสือ/จดหมาย/ไปรษณีย์ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ **จำแนกตามประเภท**

เรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๖ – ๓๑ ส.ค. ๖๖)

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	แล้วเสร็จ (เรื่อง)	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
๑.	พ.ร.บ.อาหาร	-	-	-	-	-	-
๒.	พ.ร.บ.ยา	-	-	-	-	-	-
๓.	พ.ร.บ.เครื่องมือแพทย์	-	-	-	-	-	-
๔.	พ.ร.บ.เครื่องสำอาง	-	-	-	-	-	-
๕.	พ.ร.บ.สถานพยาบาล	-	-	-	-	-	-
๖.	พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย)	-	-	-	-	-	-

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	แล้วเสร็จ (เรื่อง)	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
๗.	พ.ร.บ.โรคติดต่อ	-	-	-	-	-	-
๘.	พ.ร.บ.บุหรี	-	-	-	-	-	-
๙.	พ.ร.บ.สุรา	-	-	-	-	-	-
๑๐.	ระบบบริการ	-	-	-	-	-	-
๑๑.	พฤติกรรมกรรมการให้บริการ	๑	๑๖.๖๗	๑	๑๐๐	-	-
๑๒.	ระบบบริการและพฤติกรรมกรรมการให้บริการ	-	-	-	-	-	-
๑๓.	ความประพฤติส่วนตัว	-	-	-	-	-	-
๑๔.	การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๓	๕๐	๓	๑๐๐	-	-
๑๕.	การบริหารงานบุคคล	๑	๑๖.๖๗	๑	๑๐๐	-	-
๑๖.	การเบิก-จ่ายค่าตอบแทน	๑	๑๖.๖๗	-	-	๑	๑๐๐
รวมทั้งสิ้น		๖	๑๐๐	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗

จากตารางพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และรองลงมาพบมีจำนวนเท่ากัน คือ พฤติกรรมการให้บริการ, การบริหารงานบุคคล, การเบิก-จ่ายค่าตอบแทน จำนวนประเภทละ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

วิเคราะห์ปัญหา

จากข้อมูลเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๖ - ๓๑ ส.ค. ๖๖) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด พิจิตร ทั้งหมดจำนวน ๖ เรื่อง นั้น

(๑) จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ได้แก่

ลำดับที่ ๑ มาด้วยตนเอง

จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓

ลำดับที่ ๒ หนังสือ/จดหมาย/ไปรษณีย์

จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

(๒) จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ได้แก่

ลำดับที่ ๑ การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐

ดำเนินการแก้ไขเสร็จสิ้นแล้ว ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ลำดับที่ ๒ พบมีจำนวนเท่ากันประเภทละ ๑ เรื่อง ได้แก่

- พฤติกรรมการให้บริการ จำนวน ๑ เรื่อง ร้อยละ ๑๖.๖๗ ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว
- การบริหารงานบุคคล จำนวน ๑ เรื่อง ร้อยละ ๑๖.๖๗ ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว
- การเบิก-จ่ายค่าตอบแทน จำนวน ๑ เรื่อง ร้อยละ ๑๖.๖๗ อยู่ระหว่างดำเนินการ

ปัญหาที่พบเกิดจาก

ระยะเวลาการสื่อสารและการอธิบายกระบวนการขั้นตอนการให้บริการระหว่างเจ้าหน้าที่กับ ผู้รับบริการมีน้อย ประกอบกับผู้รับบริการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ นำมาสู่การร้องเรียน

แนวทางการแก้ไข

๑. แนะนำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจด้วยภาษาที่ง่าย ใช้คำพูด น้ำเสียง และการแสดงออกที่นุ่มนวลเหมาะสม

๒. กรณีพบเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑) สูงเป็นลำดับที่ ๑. และ พฤติกรรมการให้บริการ, การบริหารงานบุคคล, การเบิก-จ่ายค่าตอบแทน เป็นลำดับรองลงมา นั้น เห็นควร มอบหมายกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกำชับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน และยึดถือปฏิบัติตามระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกฎหมายวินัยข้าราชการพลเรือนและการรักษาวินัย อย่างเคร่งครัด