



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ.๐๐๓๓.๐๐๙/๒๘ วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน

หน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๗ - ๙ ก.ย. ๖๗)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรโดยผ่านช่องทางต่างๆ จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุขปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๖ - ๙ ก.ย. ๖๖) แล้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๖ - ๙ ก.ย. ๖๖) พบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำนวน ๓๔ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทางดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำแนกตาม

ช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๖ - ๒๒ มี.ค. ๖๗)

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ หน่วยงาน	๔	๑๑.๗๖
๒.	เป็นหนังสือราชการ/จดหมาย	๑๖	๔๗.๐๖
๓.	โทรศัพท์	๔	๑๑.๗๖
๔.	ทาง Line หรือประสานผ่านเจ้าหน้าที่	๐	๐.๐๐
๕.	ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๑๐	๒๙.๔๑
รวมทั้งสิ้น		๓๔	๑๐๐.๐๐

๒.๒ ในปีงบประมาณ ...

๒.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๗ - ๓๑ ก.ย. ๖๗) พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๔ เรื่อง จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๖ - ๒๒ มี.ค. ๖๗)

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ต.ค.๖๖ - ๒๒ มี.ค.๖๗)	ร้อยละ	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑.	กฎหมายทั่วไป	๑๐	๒๙.๔๑	๗	๗๐	๓	๓๐
๒.	พ.ร.บ.อาหารฯ	๒	๕.๘๘	๒	๑๐๐	๐	๐
๓.	พ.ร.บ.ยาฯ	๑	๒.๙๔	๐	๐	๑	๑๐๐
๔.	พ.ร.บ.เครื่องสำอางค์ฯ	๒	๕.๘๘	๑	๕๐	๑	๕๐
๕.	พ.ร.บ.สถานพยาบาลฯ	๓	๘.๘๒	๓	๑๐๐	๐	๐
๖.	พ.ร.บ. คุ้มครองและ ส่งเสริมภูมิปัญญาแพทย์ แผนไทย	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
๗.	พ.ร.บ. พืชสมุนไพรฯ	๒	๕.๘๘	๒	๑๐๐	๐	๐
๘.	พ.ร.บ.สาธารณสุข(อาชีว อนามัย)	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
	พ.ร.บ.โรคติดต่อฯ	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
	พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ ยาสูบฯ	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
	พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ฯ	๓	๘.๘๒	๓	๑๐๐	๐	๐
	การให้บริการทาง การแพทย์ (ม.๔๑)	๓	๘.๘๒	๓	๑๐๐	๐	๐
	ระบบบริการ	๔	๑๑.๗๖	๓	๗๕	๑	๒๕
	ความปลอดภัยส่วนตัว	๑	๒.๙๔	๐	๐	๑	๑๐๐
	การบริหารงานบุคคล	๓	๘.๘๒	๓	๑๐๐	๐	๐
	เรื่องทุจริต/ประพฤติมิชอบ	๓	๘.๘๒	๓	๑๐๐	๐	๐
	รวมทั้งสิ้น	๓๔	๑๐๐	๒๗	๗๙.๔๑	๗	๒๐.๕๙

๓. ข้อกฎหมาย

๓.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗

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

๔. ข้อพิจารณา

วิเคราะห์ปัญหา

กลุ่มกฎหมายได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๗ - ๙ ก.ย. ๖๗) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน ๓๔ เรื่อง ประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑ กฎหมายทั่วไป จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑.๗๔ ลำดับที่ ๒ ระบบบริการ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖ และลำดับที่ ๓ ได้แก่ พ.ร.บ.สถานพยาบาลฯ พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ฯ การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑) การบริหารงานบุคคล และการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวนประเภทละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๒ ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว ๒๗ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๗ เรื่อง

และจากข้อมูลเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน พบว่า ช่องทางการร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับ ได้แก่ ลำดับที่ ๑ เป็นหนังสือราชการ/จดหมาย จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖ ลำดับที่ ๒ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๑ และลำดับที่ ๓ เท่ากัน ๒ ช่องทาง ได้แก่ ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ หน่วยงาน และทางโทรศัพท์ จำนวนช่องทางละ ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๖

/ปัญหา...

ปัญหาที่พบเกิดจาก เจ้าหน้าที่สื่อสารกับผู้รับบริการไม่ชัดเจน ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการไม่ครบถ้วน ประกอบกับอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับภาระงานที่มากขึ้น ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน จึงเกิดความไม่พึงพอใจนำไปสู่การร้องเรียน

แนวทางการแก้ไข

ได้แนะนำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสื่อสารกับผู้รับบริการและประชาชนให้เข้าใจขั้นตอนวิธีการ ในการให้บริการที่ครบถ้วนและชัดเจน ด้วยภาษาที่ง่าย คำพูด น้ำเสียง การแสดงออกที่นุ่มนวล เหมาะสม ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องรักษาวินัย ข้าราชการ อย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อกำหนดให้มีความครอบคลุม ทัวถึงเพื่อให้สร้างความเข้าใจและเพิ่มการรับรู้รับทราบของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมาย และลดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนอีกด้วย

๕. ข้อเสนอแนะ

๕.๑ กรณีพบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพ.ร.บ.คุ้มครองส่งเสริมภูมิปัญญาแพทย์แผนไทย สูงเป็นอันดับ ๑ พิจารณาแล้วสาเหตุเกิดจากประชาชนให้ความสนใจในการประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้ความควบคุมของกฎหมายฉบับดังกล่าวมากขึ้น ประกอบกับประชาชนมีความกระตือรือร้นในการเฝ้าระวังการกระทำผิดตามกฎหมายดังกล่าวเนื่องจากเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจของสังคม จึงให้ควรให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ความรู้ชี้แจงเกี่ยวกับกฎหมายและแนวทางการดำเนินการตามกฎหมายดังกล่าว ให้ทั้งประชาชนที่เป็นผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย และสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

๕.๒ กรณีพบว่าช่องทางการร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ อินเทอร์เน็ต แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความสามารถเข้าถึงระบบร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเปรียบเทียบกับสถิติของปีก่อนหน้าที่มีอัตราส่วนการใช้ช่องทางนี้มากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด จึงเห็นควรพัฒนา และประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้สามารถเข้าถึงได้สะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ซึ่งได้ดำเนินการจัดให้มีระบบรับแจ้ง เรื่องร้องเรียน ผ่านระบบ Scan QR Code ไว้แล้ว ในหน้าเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร<http://www.ppho.go.th/webppho/traffyfondue.php>

๕.๔ เห็นควรนำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เม.ย. ๖๗ - ๙ ก.ย. ๖๗) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาการร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวจารุณี กักติโต)
 นักวิชาการสาธารณสุข
 หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สสจ.พิจิตร

- ชอบ ✓ทราบ
 ชอบ ลงบันทึก
 แจ้งผู้เกี่ยวข้อง
 ดำเนินการ
 ประสาน.....



(นายธานี ไชติกาม)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
 วิทยาราชการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

รองนายแพทย์สสจ.....ตรวจวันที่.....

หัวหน้าฝ่าย.....ตรวจวันที่.....

ผู้ปฏิบัติ.....ร่างวันที่.....

เจ้าหน้าที่.....พิมพ์วันที่.....