บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ ๐๐๓๓.๐๐๙/๒๓ **วันที่** ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงาน **เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน** ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๕ – ๒๓ มี.ค. ๖๖)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรโดยผ่านช่องทางต่างๆ จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุขปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ต.ค. ๖๕ – ๒๓ มี.ค. ๖๖) แล้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๕ – ๒๓ มี.ค. ๖๖) พบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน **จำนวน ๒๓ เรื่อง** จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทางดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๕ – ๒๓ มี.ค. ๖๖)

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	ไปรษณีย์	๑๕	๖๕.๒๒
๒.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร	๐	๐
๓.	เขียนหนังสือและมาด้วยตนเอง	๓	๑๓.๐๔
๔.	โทรศัพท์	๓	๑๓.๐๔
๕.	อินเตอร์เน็ต	๒	๘.๗๐
รวมทั้งสิ้น		๒๓	๑๐๐.๐๐

/๒.๒ ในปีงบประมาณ ...

๒.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๕ – ๒๓ มี.ค. ๖๖) พบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน **จำนวน ๒๓ เรื่อง** จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๕ – ๒๓ มี.ค. ๖๖)

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ต.ค.๖๕ – ๒๓ มี.ค.๖๖)	ร้อยละ	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
๑.	พ.ร.บ.อาหาร	๒	๘.๗๐	๑	๕๐	๑	๕๐
๒.	พ.ร.บ.ยา	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.	ความประพฤติส่วนตัว	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.	การบริหารงานบุคคล	๓	๑๓.๐๔	๓	๑๐๐	๐	๐
๕.	พ.ร.บ.เครื่องสำอาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๖.	พ.ร.บ.สถานพยาบาล	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๗.	ระบบบริการ	๑๒	๕๒.๑๗	๘	๖๖.๖๗	๔	๓๓.๓๓
๘.	การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๕	๒๑.๗๔	๔	๘๐	๑	๒๐
๙.	พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย)	๑	๔.๓๕	๑	๑๐๐	๐	๐
๑๐.	พ.ร.บ.โรคติดต่อ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๑.	พ.ร.บ.แอลกอฮอล์	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๒๓	๑๐๐	๑๗	๗๓.๙๑	๖	๒๖.๐๙

๓. <u>ข้อกฎหมาย</u>

๓.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

/มาตรา ๔๑ ...

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

๔. ข้อพิจารณา

วิเคราะห์ปัญหา

กลุ่มกฎหมายได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๕ – ๒๓ มี.ค. ๖๖) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน ๒๓ เรื่อง พบว่าประเภทเรื่องร้องเรียนที่มากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ระบบบริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๗ ได้ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว จำนวน ๘ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน ๔ เรื่อง ลำดับที่ ๒ การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว ๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข ๑ เรื่อง ลำดับที่ ๓ การบริหารงานบุคคล จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ ดำเนินการแก้ไขแล้วทั้งหมด

และจากข้อมูลเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน พบว่า ช่องทางการร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับ ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ไปรษณีย์ จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๒ ลำดับที่ ๒ เขียนหนังสือและมาด้วยตนเองและโทรศัพท์ จำนวนประเภทละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ และลำดับที่ ๓ อินเตอร์เน็ต จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐

ปัญหาที่พบเกิดจาก เจ้าหน้าที่สื่อสารกับผู้รับบริการไม่ชัดเจน ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการไม่ครบถ้วน ประกอบกับอัตรากำลังของเจ้าหน้ามีไม่เพียงพอกับภาระงานที่มากขึ้น ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันจึงเกิดความไม่พึงพอใจนำไปสู่การร้องเรียน

แนวทางการแก้ไข

ได้แนะนำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสื่อสารกับผู้รับบริการและประชาชนให้เข้าใจขั้นตอนวิธีการ ในการให้บริการที่ครบถ้วนและชัดเจน ด้วยภาษาที่ง่าย คำพูด น้ำเสียง การแสดงออกที่นุ่มนวลเหมาะสม ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องรักษาวินัยข้าราชการ อย่างเคร่งครัด

/๕. ข้อเสนอแนะ ...

๕. ข้อเสนอแนะ

๕.๑ กรณีพบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบบริการ สูงเป็นอันดับ ๑ และการให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑) เป็นอันดับรองลงมา เห็นควรให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องออกนิเทศงานเชิงรุก กำชับให้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชน ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างเคร่งครัด

๕.๒ กรณีพบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เห็นควรดำเนินการจัดอบรมการเสริมสร้างวินัยและการรักษาวินัยของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้มีการจัดอบรมไปแล้ว เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องประชุมโรงแรมมีพรสวรรค์แกรนด์ โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร

๕.๓ เห็นควรพัฒนาและประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ให้สามารถเข้าถึงได้สะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ซึ่งได้ดำเนินการจัดให้มีระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ผ่านระบบ Scan QR Code ไว้แล้ว ในหน้าเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร http://www.ppho.go.th/webppho/traffy-fondue.php

๕.๔ เห็นควรนำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๕ – ๒๓ มี.ค. ๖๖) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาการร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวจารุณี ภักดีโต)
นิติกรชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สสจ.พิจิตร

○ชอบ ○ทราบ
○ขอพบ ○ลงนัด
○แจ้งผู้เกี่ยวข้อง
○ดำเนินการ
○ประสาน.....

(นายวิศิษฏ์ อภิสิทธิ์วิทยา)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

รองนายแพทย์สสจ.....ตรวจวันที่.....
หัวหน้าฝ่าย.....ตรวจวันที่.....
ผู้ปฏิบัติ.....ร่างวันที่ ๒๓ มี.ค. ๖๖
เจ้าหน้าที่.....พิมพ์วันที่ ๒๓ มี.ค. ๖๖