



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ.๐๐๓๓.๐๐๙/๒๘ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๖ - ๒๒ 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. ๖ - ๒๒ มี.ค. ๖๗) พบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำนวน ๒๓ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทางดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำแนกตาม
ช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๖ - ๒๒ มี.ค. ๖๗)

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	ไปรษณีย์	๒	๗.๔๑
๒.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร	๓	๑๑.๑๑
๓.	เขียนหนังสือและมาด้วยตนเอง	๒	๗.๔๑
๔.	โทรศัพท์	๑	๓.๗๐
๕.	อินเทอร์เน็ต	๑๕	๖๕.๓๗
รวมทั้งสิ้น		๒๓	๑๐๐.๐๐

/๒.๒ ในปีงบประมาณ ...

๒.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๖ - ๒๒ มี.ค. ๖๗) พบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำนวน ๒๗ เรื่อง จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๖ - ๒๓ มี.ค. ๖๗)

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ต.ค.๖๖ - ๒๒ มี.ค. ๖๗)	ร้อยละ	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
๑.	กฎหมายทั่วไป	๑	๓.๗๐	๑	๑๐๐	๐	๐
๒.	ทุจริต / ประพฤติมิชอบ	๓	๑๑.๑๑	๓	๑๐๐	๐	๐
๓.	พ.ร.บ.การสาธารณสุข	๒	๗.๔๑	๒	๑๐๐	๐	๐
๔.	พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	๑	๓.๗๐	๑	๑๐๐	๐	๐
๕.	พ.ร.บ.คุ้มครองส่งเสริมภูมิปัญญาแพทย์แผนไทย	๑๑	๔๐.๗๔	๑๑	๑๐๐	๐	๐
๖.	พ.ร.บ.ยา	๓	๑๑.๑๑	๓	๑๐๐	๐	๐
๗.	พ.ร.บ.อาหาร	๕	๑๘.๕๒	๔	๘๐	๑	๒๐
๘.	ระบบบริการ	๑	๓.๗๐	๑	๑๐๐	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๒๗	๑๐๐	๒๖	๙๗.๕	๑	๒.๕

๓. ข้อกฎหมาย

๓.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

/มาตรา ๔๑ ...

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ว่าส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของ ส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

๔. ข้อพิจารณา

วิเคราะห์ปัญหา

กลุ่มกฎหมายได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๖ - ๒๒ มี.ค. ๖๗) ของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน ๒๗ เรื่อง พบว่าประเภทเรื่องร้องเรียนที่มากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ลำดับที่ ๑ พ.ร.บ.คุ้มครองส่งเสริมภูมิปัญญาแพทย์แผนไทย จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗๔ ได้ดำเนินการแก้ไขแล้วทั้งหมด ลำดับที่ ๒ พ.ร.บ.อาหาร จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๒ ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว ๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง และลำดับที่ ๓ ทุจริต/ประพฤติมิชอบ และ พ.ร.บ.อาหาร จำนวนประเภทละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ดำเนินการแก้ไขแล้วทั้งหมด

และจากข้อมูลเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน พบว่า ช่องทางการ ร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับ ได้แก่ ลำดับที่ ๑ อีเตอร์เน็ต จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๗ ลำดับที่ ๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ และ ลำดับที่ ๓ ไปรษณีย์ และเขียนหนังสือมาด้วยตัวเอง จำนวนช่องทางละ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๑

ปัญหาที่พบเกิดจาก เจ้าหน้าที่สื่อสารกับผู้รับบริการไม่ชัดเจน ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ ไม่ครบถ้วน ประกอบกับอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับภาระงานที่มากขึ้น ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน จึงเกิดความไม่พึงพอใจนำไปสู่การร้องเรียน

แนวทางการแก้ไข

ได้แนะนำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสื่อสารกับผู้รับบริการและประชาชนให้เข้าใจขั้นตอน วิธีการ ในการให้บริการที่ครบถ้วนและชัดเจน ด้วยภาษาที่ง่าย คำพูด น้ำเสียง การแสดงออกที่นุ่มนวล เหมาะสม ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องรักษาวินัย ข้าราชการ อย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อกฎหมายให้มีความครอบคลุม ทัวถึงเพื่อให้สร้างความเข้าใจและเพิ่มการรับรู้รับทราบของประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตามกฎหมาย และลดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนอีกด้วย

/๕. ข้อเสนอแนะ ...

๕. ข้อเสนอแนะ

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

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

๕.๔ เห็นควรนำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๖ - ๒๒ มี.ค. ๖๗) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาการร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

- ชอบ ทราบ
 ชอบพบ ลงนัด
 แจ้งผู้เกี่ยวข้อง
 ดำเนินการ
 ประสาน.....*1102.0014 กว*

กต

(นายวิศิษฐ์ อภิสวัสดิ์วิทยา)
 นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

นางสาวจรรุณี ภักดีโต
 (นางสาวจรรุณี ภักดีโต)
 นิติกรชำนาญการ
 หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สสจ.พิจิตร

รองนายแพทย์สสจ.....*นวล*.....ตรวจวันที่.....
 หัวหน้าฝ่าย.....ตรวจวันที่.....
 ผู้ปฏิบัติ.....*กต*.....ร่างวันที่.....
 เจ้าหน้าที่.....*กต*.....พิมพ์วันที่.....