



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ.๐๐๓๓.๐๐๙/๒๘ วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
หน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ - ๒๔ มี.ค. ๖๘)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรโดยผ่านช่องทางต่างๆ จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุขปีงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ - ๒๔ มี.ค. ๖๘) แล้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในปีงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ - ๒๔ มี.ค. ๖๘) พบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำนวน ๒๓ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทางดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จำแนกตาม
ช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ - ๒๔ มี.ค. ๖๘)

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ หน่วยงาน	๑	๔.๓๕
๒.	เป็นหนังสือราชการ/จดหมาย	๑๐	๔๓.๔๘
๓.	โทรศัพท์	๕	๒๑.๗๔
๔.	Line	๑	๔.๓๕
๕.	ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๖	๒๖.๐๙
รวมทั้งสิ้น		๒๓	๑๐๐.๐๐

/๒.๒ ในปีงบประมาณ ...

๒.๒ ในปีงบประมาณ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ - ๒๔ มี.ค. ๖๘) พบเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน **จำนวน ๒๓ เรื่อง** จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนดังตารางที่ ๒

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

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องที่รับ	ร้อยละ	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
๑.	พ.ร.บ.อาหารฯ	๑	๔.๓๕	๑	๑๐๐	๐	๐
๒.	พ.ร.บ.ยาฯ	๓	๑๓.๐๔	๐	๐	๓	๑๐๐
๓.	พ.ร.บ.เครื่องสำอางฯ	๒	๘.๗๐	๑	๕๐	๑	๕๐
๔.	พ.ร.บ.สถานพยาบาลฯ	๓	๑๓.๐๔	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๕.	พ.ร.บ. คຸ້ມຄອງແລະສູ່ງເສຣີມູມີ ປຶ້ຍູູາພາຍໄພນໄທຍ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๖.	พ.ร.บ. พืชสมุนไพรฯ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๗.	พ.ร.บ.สาธารณสุข(อาชีวอนามัย)	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๘.	พ.ร.บ.โรคติดต่อฯ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๙.	พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบฯ	๑	๔.๓๕	๑	๑๐๐	๐	๐
๑๐.	พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ฯ	๑	๔.๓๕	๑	๑๐๐	๐	๐
๑๑.	การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๑	๔.๓๕	๑	๑๐๐	๐	๐
๑๒.	ระบบบริการ	๓	๑๓.๐๔	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๑๓.	ความประพฤติส่วนตัว	๗	๓๐.๔๓	๐	๐	๗	๑๐๐
๑๔.	การบริหารงานบุคคล	๑	๔.๓๕	๐	๐	๑	๑๐๐
รวมทั้งสิ้น		๒๓	๑๐๐	๘	๓๔.๗๘	๑๕	๖๕.๒๒

๓. ขั้อกฎหมาย

๓.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

/มาตรา ๔๑ ...

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการ ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

๔. ข้อพิจารณา

๔.๑ วิเคราะห์ปัญหา

กลุ่มกฎหมายได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ - ๒๔ มี.ค. ๖๘) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน ๒๓ เรื่อง กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๘ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ทั้งนี้ ประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ความประพฤติส่วนตัว จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๓ ลำดับที่ ๒ พ.ร.บ.ยาฯ พ.ร.บ.สถานพยาบาลฯ และ ระบบบริการ จำนวนประเภทละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ และลำดับที่ ๓ พ.ร.บ.เครื่องสำอางฯ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐

จากข้อมูลดังกล่าวเห็นได้ว่า มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการเป็นจำนวนมากถึงร้อยละ ๖๕.๐๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนความประพฤติส่วนตัว ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้โอกาสผู้ถูกร้องเรียนได้ชี้แจงข้อมูล ทำให้ต้องใช้เวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนมากกว่าเรื่องร้องเรียนประเภทอื่น ๆ

๔.๒ แนวทางการแก้ไข

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรได้จัดตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และคณะทำงานจัดการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีกระบวนการที่ชัดเจน เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และมีจุดบริหารจัดการ และกำกับติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนให้สามารถตอบสนองผู้ร้องเรียนได้ทันต่อสถานการณ์ต่อไป

๕. ข้อเสนอแนะ

เห็นควรนำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ - ๒๔ มี.ค. ๖๘) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาการร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

☐ ชอบ ☒ ทราบ

☐ ชอบ ☐ ลงบันทึก

☐ แจ้งผู้เกี่ยวข้อง

☒ ดำเนินการ

☐ ประสาน.....

.....

(นายวิศิษฐ์ อภิสหิรัย)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

.....

(นางสาวจรรณี ภักดีโต)

นิติกรชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สสจ.พิจิตร

รองนายแพทย์สสจ.....ตรวจวันที่.....

หัวหน้าฝ่าย.....ตรวจวันที่.....

ผู้ปฏิบัติ.....ร่างวันที่.....

เจ้าหน้าที่.....พิมพ์วันที่.....