



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/ วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๑. ความเดิม

ตามที่กลุ่มงานนิติการ ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยผ่านช่องทางต่างๆ การจัดการเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑) จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุข แล้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

เรื่องร้องเรียนที่พบมี จำนวน ๒๔ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทางดังนี้
๑.หนังสือราชการผ่านหน่วยงานราชการ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ ๒. ศูนย์ดำรงธรรม จ.พิจิตร จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ๓.โทรศัพท์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๒.๕๐ ๔.ไปรษณีย์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๒.๕๐ ๕. มาด้วยตนเอง จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ ๖. Internet จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๔.๑๗ ตามลำดับ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดง เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(๑ ต.ค. ๖๐ -๒๗ มี.ค.๖๑)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	หนังสือราชการ	๙	๓๗.๕๐
๒	ศูนย์ดำรงธรรม จ.พิจิตร	๖	๒๕.๐๐
๓	โทรศัพท์	๓	๑๒.๕๐
๔	ไปรษณีย์	๓	๑๒.๕๐
๕	มาด้วยตนเอง	๒	๘.๓๓
๖	Internet	๑	๔.๑๗
	รวม	๒๔	๑๐๐.๐๐

ในส่วนของ เรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ต.ค. ๖๐ -๒๗ มี.ค.๖๑) จำนวน ๒๔ เรื่อง จำแนกตามประเภท เรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เรื่อง พ.ร.บ. สถานพยาบาล จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ การบริหารงานบุคคลจำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ การให้บริการ ทางกายภาพ (ม.๔๑) จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ พฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ พ.ร.บ.ยาจำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ อาชีวอนามัย จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดง ประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ต.ค. ๖๐ -๒๗ มี.ค.๖๑)

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ต.ค. ๖๐ -๒๗ มี.ค.๖๑)	ร้อยละ
๑	พ.ร.บ.สถานพยาบาล	๖	๒๕.๐๐
๒	การบริหารงานบุคคล	๔	๑๖.๖๗
๓	พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.๒๕๖๐	๒	๘.๓๓
๔	การให้บริการ ทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๒	๘.๓๓
๕	พฤติกรรมบริการ	๒	๘.๓๓
๖	พ.ร.บ.ยา	๒	๘.๓๓
๗	อาชีวอนามัย	๒	๘.๓๓
๘	พ.ร.บ.อาหาร	๑	๔.๑๗
๙	การเงิน พัสดุ	๑	๔.๑๗
๑๐	พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑	๑	๔.๑๗
๑๑	ระบบบริการ	๑	๔.๑๗
	รวม	๒๔	๑๐๐.๐๐

จากข้อมูลการร้องเรียน ตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑(๑ ต.ค. ๖๐ -๒๗ มี.ค.๖๑) พบว่ามีเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน ๑๖๐ เรื่อง มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดย ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ มีเรื่อง
ร้องเรียน จำนวน ๓๑ เรื่อง ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๒ เรื่อง ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ มีเรื่องร้องเรียน
จำนวน ๓๗ เรื่อง ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๖ เรื่อง ปี พ.ศ. ๒๕๖๑(๑ ต.ค. ๖๐ -๒๗ มี.ค.๖๑)มี
เรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๔ เรื่อง ดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ตารางแสดง ประเภทจำนวน เรื่องร้องเรียน รวมทุกประเภท ปี พ.ศ.๒๕๕๗ - พ.ศ. ๒๕๖๑(๑ ต.ค. ๖๐ -๒๗ มี.ค.๖๑)

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ปีพ.ศ.(จำนวนเรื่อง)										รวม	
		๒๕๕๗		๒๕๕๘		๒๕๕๙		๒๕๖๐		๒๕๖๑(๑ ต.ค. ๖๐ -๒๗ มี.ค.๖๑)			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ระบบบริการ	๔	๑๒.๙๐	๒	๙.๐๙	๔	๑๐.๘๑	๒	๔.๓๕	๑	๔.๑๗	๑๓	๘.๑๓
๒	พฤติกรรมบริการ	๒	๖.๔๕	๑	๔.๕๕	๗	๑๘.๙๒	๑๓	๒๘.๒๖	๒	๘.๓๓	๒๕	๑๕.๖๓
๓	การให้บริการ ทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๗	๒๒.๕๘	๘	๓๖.๓๖	๑๐	๒๗.๐๓	๕	๑๐.๘๗	๒	๘.๓๓	๓๒	๒๐.๐๐
๔	อาชีวอนามัย	๐	๐.๐๐	๑	๔.๕๕	๔	๑๐.๘๑	๔	๘.๗๐	๒	๘.๓๓	๑๑	๖.๘๘
๕	พ.ร.บ.อาหาร	๘	๒๕.๘๑	๕	๒๒.๗๓	๓	๘.๑๑	๕	๑๐.๘๗	๑	๔.๑๗	๒๒	๑๓.๗๕
๖	พ.ร.บ. สถานพยาบาล	๒	๖.๔๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๖	๑๓.๐๔	๖	๒๕.๐๐	๑๔	๘.๗๕
๗	พ.ร.บ. เครื่องสำอางค์	๒	๖.๔๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑.๒๕
๘	พ.ร.บ.ยา	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔	๘.๗๐	๒	๘.๓๓	๖	๓.๗๕
๙	พ.ร.บ.ประกอบ โรคศิลปะ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๒.๑๗	๐	๐.๐๐	๑	๐.๖๓
๑๐	การบริหารงาน บุคคล	๑	๓.๒๓	๑	๔.๕๕	๕	๑๓.๕๑	๒	๔.๓๕	๔	๑๖.๖๗	๑๓	๘.๑๓
๑๑	การเงิน พัสดุ	๕	๑๖.๑๓	๑	๔.๕๕	๓	๘.๑๑	๒	๔.๓๕	๑	๔.๑๗	๑๒	๗.๕๐
๑๒	พ.ร.บ. แอลกอฮอล์	๐	๐.๐๐	๑	๔.๕๕	๐	๐.๐๐	๑	๒.๑๗	๑	๔.๑๗	๓	๑.๘๘
๑๓	ความประพฤติ ส่วนตัว	๐	๐.๐๐	๒	๙.๐๙	๑	๒.๗๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑.๘๘

๑๔	ทุจริต	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๕	คุณภาพบริการ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๒.๑๗	๐	๐.๐๐	๑	๐.๖๓
๑๖	พ.ร.บ.ควบคุม ผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.๒๕๖๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๘.๓๓	๒	๑.๒๕
	รวม	๓๑	๑๐๐.๐ ๐	๒๒	๑๐๐.๐ ๐	๓๗	๑๐๐.๐๐	๔๖	๑๐๐.๐๐	๒๔	๑๐๐.๐๐	๑๖๐	๑๐๐.๐๐

๓. ข้อกฎหมาย

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....”

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

- คำสั่งคณะกรรมการ ก.ค.ช. ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

ในการนี้กลุ่มงานนิติการได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ต.ค. ๖๐ -๒๗ มี.ค.๖๑) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน ๒๔ ราย **ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง**

ปัญหาอุปสรรค

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ต.ค. ๖๐ -๒๗ มี.ค.๖๑) พบว่าเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ๓ ลำดับแรกได้แก่ พ.ร.บ.สถานพยาบาลจำนวน การให้บริการ ทางกายภาพ (ม.๕๑) พฤติกรรมบริการ มี การดำเนินการตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง จำนวน ๒ เรื่อง กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยคณะกรรมการหรือโดยพื้นที่เป้าหมายที่ถูกร้องเรียนใช้เวลาระยะเวลายาวเกินไป ทำให้ไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้

ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไข การตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. มีระบบการเตือนที่ชัดเจนและเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบเป็นระยะ ๆ เช่นควรมีการแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันหลังรับเรื่อง พร้อมทั้งกำหนดเวลาในการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ถูกร้องทราบทุก ๑ เดือน เป็นระยะจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ
๒. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ เพิ่มมาตรการ ส่งเสริม ป้องกัน การกระทำผิดวินัย

๔. ข้อเสนอแนะ

เห็นควรนำข้อมูลที่ได้เผยแพร่ทางเวปไซด์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาเรื่องการร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวจารุณี ภัคดีโต)

นิติกรชำนาญการ

รองนายแพทย์สสจ.....	ตรวจวันที่.....
หัวหน้าฝ่าย.....	ตรวจวันที่.....
ผู้ปฏิบัติ.....	ร่างวันที่.....
เจ้าหน้าที่.....	พิมพ์วันที่.....

