



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/ ๗๑๑๕ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๑. ความเดิม

ตามที่กลุ่มงานนิติการ ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยผ่านช่องทางต่างๆ การจัดการเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑) จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุข แล้วนั้น

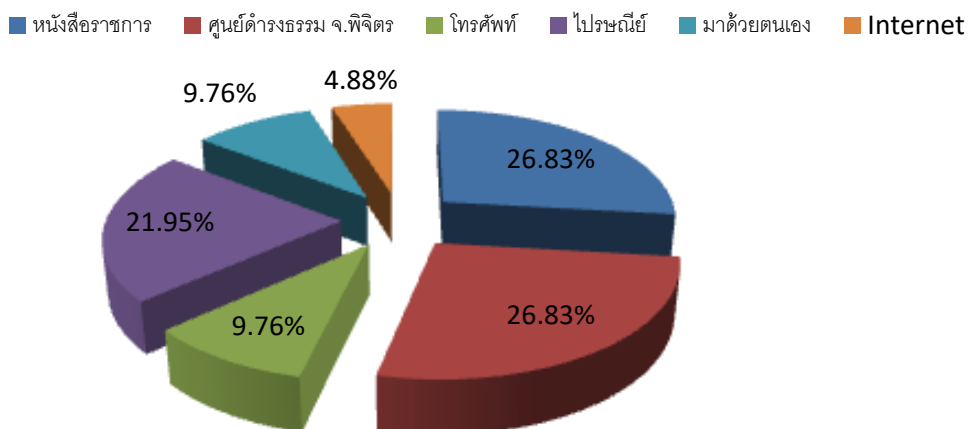
๒. ข้อเท็จจริง

เรื่องร้องเรียนที่พบมี จำนวน ๔๑ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทางดังนี้
๑.หนังสือราชการผ่านหน่วยงานราชการ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๓ ๒. ศูนย์ดำรงธรรม จ. พิจิตร จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๓ ๓.ไปรษณีย์จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๒๑.๙๕ ๔. โทรศัพท์ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๙.๗๖ ๕. มาด้วยตนเอง จำนวน จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๙.๗๖ ๖. Internet จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๔.๘๘ ตามลำดับ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดง เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(๑ ต.ค. ๖๐ - ๓๐ มิ.ย.๖๑)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	หนังสือราชการ	๑๑	๒๖.๘๓
๒	ไปรษณีย์	๙	๒๑.๙๕
๓	ศูนย์ดำรงธรรม จ.พิจิตร	๑๑	๒๖.๘๓
๔	มาด้วยตนเอง	๔	๙.๗๖
๕	โทรศัพท์	๔	๙.๗๖
๖	Internet	๒	๔.๘๘
	รวมทั้งสิ้น	๔๑	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๑ ร้อยละช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียน



ในส่วนของ เรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ต.ค. ๖๐ - ๓๐ มิ.ย.๖๑) จำนวน ๔๑ เรื่อง จำแนกตามประเภท เรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ เรื่อง การบริหารงานบุคคลจำนวน ๙เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๖ พ.ร.บ.สถานพยาบาล จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๗ งานอาชีวอนามัย จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดง ประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ต.ค. ๖๐ - ๓๐ มิ.ย.๖๑)

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ต.ค. ๖๐ - ๓๐ มิ.ย.๖๑)	ร้อยละ
๑	ระบบบริการ	๒	๔.๘๘
๒	พฤติกรรมบริการ	๓	๗.๓๒
๓	การให้บริการ ทางกายภาพ(ม.๔๑)	๒	๔.๘๘
๔	อาชีวอนามัย	๖	๑๔.๖๓
๕	พ.ร.บ.อาหาร	๒	๔.๘๘
๖	พ.ร.บ.สถานพยาบาล	๗	๑๗.๐๗
๗	พ.ร.บ.เครื่องสำอางค์	๑	๒.๔๔
๘	พ.ร.บ.ยา	๒	๔.๘๘
๙	พ.ร.บ.ประกอบโรคศิลปะ	๐	๐.๐๐
๑๐	การบริหารงานบุคคล	๙	๒๑.๙๖
๑๑	การเงิน พัสดุ	๒	๔.๘๘
๑๒	พ.ร.บ.แอลกอฮอล์	๒	๔.๘๘
๑๓	ความปลอดภัยส่วนตัว	๐	๐.๐๐
๑๔	ทุจริต	๐	๐.๐๐
๑๕	คุณภาพบริการ	๑	๒.๔๔

๑๖	พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.๒๕๖๐	๒	๔.๘๘
รวม		๔๑	๑๐๐.๐๐

จากข้อมูลการร้องเรียน ตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑(๑ ต.ค. ๖๐ - ๓๐ มิ.ย.๖๑) พบว่าเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ๓ ลำดับแรกได้แก่ พ.ร.บ.สถานพยาบาลจำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ รองลงมาได้แก่ การให้บริการ ทางการแพทย์ (ม.๔๑) จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ พฤติกรรมบริการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๓ ตามลำดับ ดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ตารางแสดง ประเภทเรื่องร้องเรียนสูง ๓ ลำดับแรก ปี พ.ศ.๒๕๕๗ - พ.ศ. ๒๕๖๑(๑ ต.ค.๖๐- ๓๐ มิ.ย.๖๑ -)

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ปีพ.ศ.(จำนวนเรื่อง)										รวม	
		๒๕๕๗		๒๕๕๘		๒๕๕๙		๒๕๖๐		๒๕๖๑(๑ ต.ค. ๖๐ - ๓๐ มิ.ย.๖๑)			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑	การบริหารงาน บุคคล	๑	๓.๒๓	๑	๔.๕๕	๕	๑๓.๕๑	๒	๔.๓๕	๙	๒๑.๙๖	๑๘	๑๐.๑๗
๒	พ.ร.บ. สถานพยาบาล	๒	๖.๔๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๖	๑๓.๐๔	๗	๑๗.๐๗	๑๕	๘.๔๗
๓	อาชีวอนามัย	๐	๐.๐๐	๑	๔.๕๕	๔	๑๐.๘๑	๔	๘.๗๐	๖	๑๔.๖๓	๑๕	๘.๔๗

จากข้อมูลการร้องเรียน ตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ - ๒๕๖๑(๑ ต.ค. ๖๐ - ๓๐ มิ.ย.๖๑) (พบว่าเมื่อเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน ๑๗๗ เรื่อง มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดย ในปี พ.ศ. ๒๕๕๗ มีเรื่องร้องเรียน 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 - ๓๐ มิ.ย.๖๑) มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๑ เรื่อง ดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงประเภทจำนวน เรื่องร้องเรียน รวมทุกประเภทปี พ.ศ.๒๕๕๗ -พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ต.ค. ๖๐- ๓๐ มิ.ย.๖๑)

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ปีพ.ศ.(จำนวนเรื่อง)										รวม	
		๒๕๕๗		๒๕๕๘		๒๕๕๙		๒๕๖๐		๒๕๖๑(๑ ต.ค. ๖๐ - ๓๐ มิ.ย.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	๒	๔.๘๘	๑๔	๗.๙๑
๒	พฤติกรรม บริการ	๒	๖.๔๕	๑	๔.๕๕	๗	๑๘.๙๒	๑๓	๒๘.๒๖	๓	๗.๓๒	๒๖	๑๔.๖๙
๓	การให้บริการ ทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๗	๒๒.๕๘	๘	๓๖.๓๖	๑๐	๒๗.๐๓	๕	๑๐.๘๗	๒	๔.๘๘	๓๒	๑๘.๐๘
๔	อาชีวอนามัย	๐	๐.๐๐	๑	๔.๕๕	๔	๑๐.๘๑	๔	๘.๗๐	๖	๑๔.๖๓	๑๕	๘.๔๗
๕	พ.ร.บ.อาหาร	๘	๒๕.๘๑	๕	๒๒.๗๓	๓	๘.๑๑	๕	๑๐.๘๗	๒	๔.๘๘	๒๓	๑๒.๙๙
๖	พ.ร.บ. สถานพยาบาล	๒	๖.๔๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๖	๑๓.๐๔	๗	๑๗.๐๗	๑๕	๘.๔๗
๗	พ.ร.บ. เครื่องสำอางค์	๒	๖.๔๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๒.๔๔	๓	๑.๖๙
๘	พ.ร.บ.ยา	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔	๘.๗๐	๒	๔.๘๘	๖	๓.๓๙
๙	พ.ร.บ. ประกอบโรค ศิลปะ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๒.๑๗	๐	๐.๐๐	๑	๐.๕๖
๑๐	การบริหารงาน บุคคล	๑	๓.๒๓	๑	๔.๕๕	๕	๑๓.๕๑	๒	๔.๓๕	๙	๒๑.๙๖	๑๘	๑๐.๑๗
๑๑	การเงิน พัสดุ	๕	๑๖.๑๓	๑	๔.๕๕	๓	๘.๑๑	๒	๔.๓๕	๒	๔.๘๘	๑๓	๗.๓๔

๑๒	พ.ร.บ. แอลกอฮอล์	๐	๐.๐๐	๑	๔.๕๕	๐	๐.๐๐	๑	๒.๑๗	๒	๔.๘๘	๔	๒.๒๖
๑๓	ความประพฤติ ส่วนตัว	๐	๐.๐๐	๒	๙.๐๙	๑	๒.๗๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑.๖๙
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	๑	๒.๔๔	๒	๑.๑๓
๑๖	พ.ร.บ.ควบคุม ผลิตภัณฑ์ ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๖๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๔.๘๘	๒	๑.๑๓
	รวม	๓๑	๑๐๐.๐๐	๒๒	๑๐๐.๐๐	๓๗	๑๐๐.๐๐	๔๖	๑๐๐.๐๐	๔๑	๑๐๐.๐๐	๑๗๗	๑๐๐.๐๐

๓. ข้อกฎหมาย

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....”

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

- คำสั่งคณะรักษา ความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

ในการนี้กลุ่มงานนิติการได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ต.ค. ๖๐ - ๓๐ มิ.ย.๖๑) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จำนวน ๔๑ ราย **ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่พบการกระทำทุจริต**

ปัญหาอุปสรรค

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ต.ค. ๖๐ - ๓๐ มิ.ย.๖๑) พบว่าเรื่องร้องเรียน มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ๓ ลำดับแรกได้แก่ การบริหารงานบุคคล พ.ร.บ.สถานพยาบาล งานอาชีวอนามัย มีการดำเนินการตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง จำนวน ๓ เรื่อง กระบวนการตรวจสอบใช้เวลาระยะเวลานานไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้

ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไข การตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. มีระบบการเตือนที่ชัดเจนและเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบเป็นระยะ ๆ เช่นควรมีการแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันหลังรับเรื่อง พร้อมทั้งกำหนดเวลาในการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ถูกร้องทราบทุก ๑ เดือน เป็นระยะจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

๒. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ เพิ่มมาตรการ ส่งเสริม ป้องกัน การกระทำผิดวินัย

สถานการณ์ด้านการกระทำผิดวินัย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ต.ค. ๖๐ - ๓๐ มิ.ย.๖๑) ยังไม่พบการกระทำผิดวินัย

๔. ข้อเสนอแนะ

เห็นควรนำข้อมูลที่ได้เผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาเรื่องการร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวจรรณี ภัคดีโต)

นิติกรชำนาญการ

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

