



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/ ๑๐๖๔ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ต.ค. ๖๑ - ม.ค. ๖๒)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

### ๑. ความเดิม

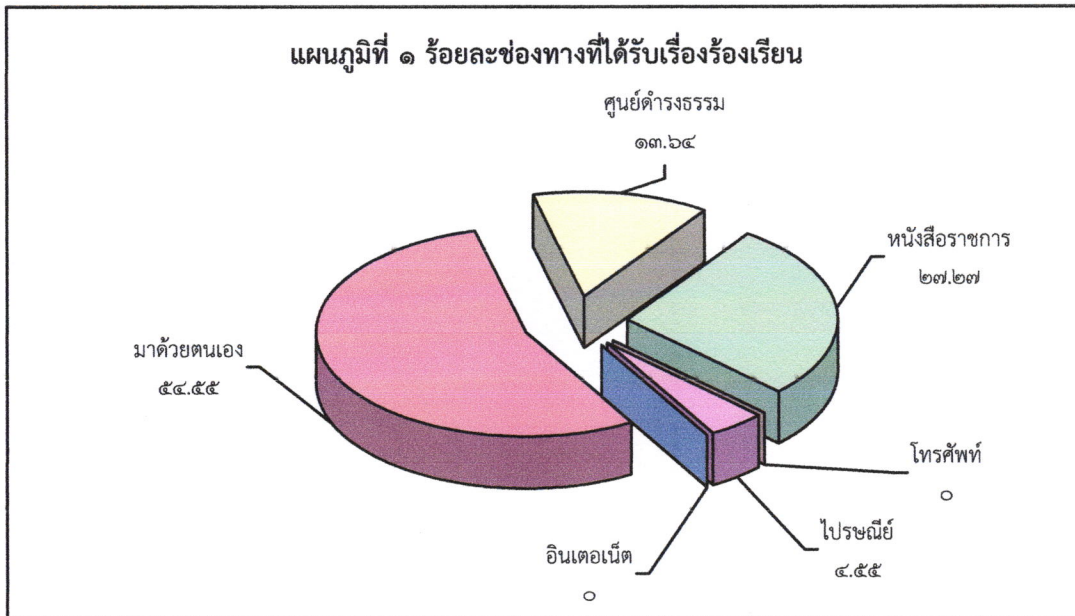
ตามที่กลุ่มงานนิติการ ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยผ่านช่องทางต่างๆ การจัดการเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - มกราคม ๒๕๖๒) จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุข แล้วนั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

เรื่องร้องเรียนที่พบ จำนวน ๒๒ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง ดังนี้  
๑. หนังสือราชการผ่านหน่วยงานราชการ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ ๒. ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพิจิตร จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔ ๓. โทรศัพท์(ไม่พบ) ๔. ไปรษณีย์ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕ ๕. มาด้วยตนเอง จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕ และ ๖.อินเตอร์เน็ต (ไม่พบ) ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดง เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ต.ค. ๖๑ - ม.ค. ๖๒)

ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ(เรื่อง)	ร้อยละ
๑	หนังสือราชการ	๖	๒๗.๒๗
๒	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพิจิตร	๓	๑๓.๖๔
๓	โทรศัพท์	๐	๐
๔	ไปรษณีย์	๑	๔.๕๕
๕	มาด้วยตนเอง	๑๒	๕๔.๕๕
๖	อินเตอร์เน็ต	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๒๒	๑๐๐.๐๐



จากเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ต.ค. ๖๑ - ม.ค.๖๒) ทั้งหมด จำนวน ๒๒ เรื่อง จำแนกตามประเภท เรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ๑. พ.ร.บ.แอลกอฮอล์ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ ๒. การบริหารงานบุคคล จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ ๓. พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔ ดังตารางที่ ๒

**ตารางที่ ๒ ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ต.ค. ๖๑ - ม.ค. ๖๒)**

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ต.ค.๖๑ - ม.ค.๖๒)	ร้อยละ
๑	ระบบบริการ	๐	๐
๒	พฤติกรรมบริการ	๐	๐
๓	การให้บริการ ทางกายภาพ(ม.๔๑)	๒	๙.๐๙
๔	พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย)	๓	๑๓.๖๔
๕	พ.ร.บ.อาหาร	๑	๔.๕๕
๖	พ.ร.บ.ยา	๑	๔.๕๕

๗	พ.ร.บ.เครื่องสำอาง	๐	๐.๐๐
๘	พ.ร.บ.ยา	๑	๔.๕๕
๙	พ.ร.บ.ประกอบโรคศิลปะ	๐	๐.๐๐
๑๐	การบริหารงานบุคคล	๔	๑๘.๑๘
๑๑	การเงิน พัสดุ	๐	๐.๐๐
๑๒	พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องตีมีแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑	๑๐	๔๕.๔๕
๑๓	ความประพฤติส่วนตัว	๐	๐
๑๔	ทุจริต	๐	๐
๑๕	คุณภาพบริการ	๐	๐
๑๖	พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.๒๕๖๐	๐	๐
<b>รวม</b>		<b>๒๒</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากข้อมูลการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ - ๒๕๖๒(ต.ค. ๖๑ - ม.ค. ๖๒) พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ๓ ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑) จำนวน ๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๖ รองลงมา ได้แก่การบริหารงานบุคคล จำนวน ๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๘ และพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๔ ตามลำดับ ดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ตารางแสดง ประเภทเรื่องร้องเรียนสูง ๓ ลำดับแรก ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ - ๒๕๖๒(ต.ค. ๖๑ - ม.ค. ๖๒)

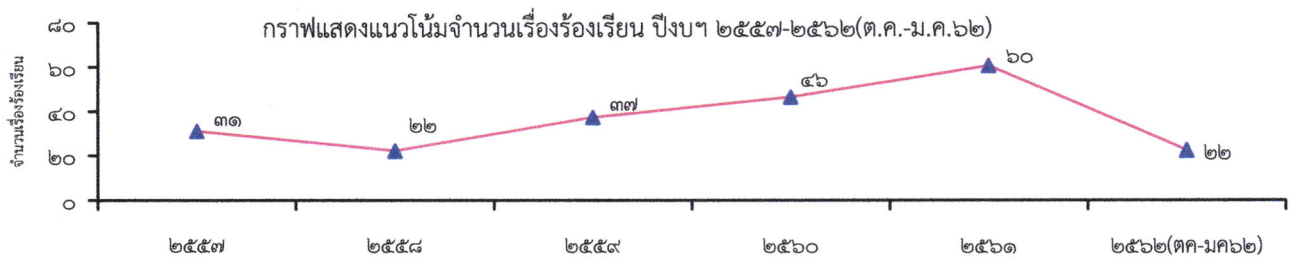
ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ (จำนวนเรื่อง)										รวม	
		๒๕๕๘		๒๕๕๙		๒๕๖๐		๒๕๖๑		๒๕๖๒(ต.ค.-ม.ค.๖๒)			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑	การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๘	๓๖.๓๖	๑๐	๒๗.๐๓	๕	๑๐.๘๗	๓	๕.๐๐	๒	๙.๐๙	๓๕	๑๖.๐๖
๒	การบริหารงานบุคคล	๑	๔.๕๕	๕	๑๓.๕๑	๒	๔.๓๕	๑๙	๓๑.๖๗	๔	๑๘.๑๘	๓๒	๑๔.๖๘
๓	พฤติกรรมบริการ	๑	๔.๕๕	๗	๑๘.๙๒	๑๓	๒๘.๒๖	๕	๕.๐๐	๐	๐	๒๘	๑๒.๘๔

จากข้อมูล ...

จากข้อมูลการร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ - ๒๕๖๒(ต.ค. ๖๑ - ม.ค. ๖๒) พบว่ามีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๘๗ เรื่อง มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดย ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๒ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๗ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๖ เรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๖๐ เรื่อง และปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ต.ค. ๖๑ - ม.ค. ๖๒) มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๒ เรื่อง ดังตารางที่ ๔

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงประเภทจำนวน เรื่องร้องเรียนรวมทุกประเภทปีงบประมาณ ๒๕๕๘ - ๒๕๖๒(ต.ค.๖๑ - ม.ค.๖๒)

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ (จำนวนเรื่อง)										รวม	
		๒๕๕๘		๒๕๕๙		๒๕๖๐		๒๕๖๑		๒๕๖๒(ต.ค.-ม.ค.๖๒)			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑	ระบบบริการ	๒	๙.๐๙	๔	๑๐.๘๑	๒	๔.๓๕	๒	๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๑๔	๖.๔๒
๒	พฤติกรรมบริการ	๑	๔.๕๕	๗	๑๘.๕๒	๑๓	๒๘.๒๖	๕	๘.๓๓	๐	๐.๐๐	๒๘	๑๒.๘๔
๓	การให้บริการ ทาง การแพทย์(ม.๔๑)	๘	๓๖.๓๖	๑๐	๒๗.๐๓	๕	๑๐.๘๗	๓	๕.๐๐	๒	๙.๐๙	๓๕	๑๖.๐๖
๔	พ.ร.บ.สาธารณสุข	๑	๔.๕๕	๔	๑๐.๘๑	๔	๘.๗๐	๑๐	๑๖.๖๗	๓	๑๓.๖๔	๒๒	๑๐.๐๙
๕	พ.ร.บ.อาหาร	๕	๒๒.๗๓	๓	๘.๑๑	๕	๑๐.๘๗	๓	๕.๐๐	๑	๔.๕๕	๒๕	๑๑.๔๗
๖	พ.ร.บ.สถานพยาบาล	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๖	๑๓.๐๔	๗	๑๑.๖๗	๑	๔.๕๕	๑๖	๗.๓๔
๗	พ.ร.บ.เครื่องสำอางค์	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑.๖๗	๐	๐.๐๐	๓	๑.๓๘
๘	พ.ร.บ.ยา	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔	๘.๗๐	๒	๓.๓๓	๑	๔.๕๕	๗	๓.๒๑
๙	พ.ร.บ.ประกอบโรคศิลปะ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๒.๑๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๔๖
๑๐	การบริหารงานบุคคล	๑	๔.๕๕	๕	๑๓.๕๑	๒	๔.๓๕	๑๙	๓๑.๖๗	๔	๑๘.๑๘	๓๒	๑๔.๖๘
๑๑	การเงิน พัสดุ	๑	๔.๕๕	๓	๘.๑๑	๒	๔.๓๕	๒	๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๑๓	๕.๙๖
๑๒	พ.ร.บ.แอลกอฮอล์	๑	๔.๕๕	๐	๐.๐๐	๑	๒.๑๗	๒	๓.๓๓	๑๐	๔๕.๔๕	๑๔	๖.๔๒
๑๓	ความประพฤติส่วนตัว	๒	๙.๐๙	๑	๒.๗๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑.๓๘
๑๔	ทุจริต	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑.๖๗	๐	๐.๐๐	๑	๐.๔๖
๑๕	คุณภาพบริการ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๒.๑๗	๑	๑.๖๗	๐	๐.๐๐	๒	๐.๙๒
๑๖	พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ ยาสูบ พ.ศ.๒๕๖๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๓.๓๓	๐	๐.๐๐	๒	๐.๙๒
	รวม	๒๒	๑๐๐	๓๗	๑๐๐	๔๖	๑๐๐	๖๐	๑๐๐	๒๒	๑๐๐.๐๐	๒๑๘	๑๐๐.๐๐



### ๓. ข้อกฎหมาย

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นจะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....”

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

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

ในการนี้กลุ่มงานนิติการ ได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒(ต.ค. ๖๑-ม.ค. ๖๒) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ทั้งหมด จำนวน ๒๒ เรื่อง ไม่พบข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และไม่พบการกระทำทุจริต

### ปัญหาอุปสรรค

ปีงบประมาณ ๒๕๖๒(ต.ค. ๖๑ - ม.ค. ๖๒) พบว่าเรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ๓ ลำดับแรก ได้แก่ พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ , การบริหารงานบุคคล และ พ.ร.บ.สาธารณสุข(อาชีวอนามัย)ตามลำดับ มีการดำเนินการตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง กระบวนการตรวจสอบใช้ระยะเวลา นาน ไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้

### ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไข การตอบสนองข้อร้องเรียน

๑. มีระบบการเตือนที่ชัดเจน และเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบเป็นระยะ ๆ เช่น ควรมีการแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน หลังรับเรื่อง พร้อมทั้งกำหนดเวลาในการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ถูกร้องทราบทุก ๑ เดือน เป็นระยะจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

๒. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ เพิ่มมาตรการ ส่งเสริม ป้องกัน การกระทำผิดวินัย

สถานการณ์ด้านการกระทำผิดวินัย และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒(ต.ค. ๖๑ - ม.ค. ๖๒) ยังไม่พบ การกระทำผิดวินัย

## ๔. ข้อเสนอแนะ

เห็นควรนำข้อมูลที่ได้ เผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาเรื่องการร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวจารุณี ภักดีโต)

นิติกรชำนาญการ

- ชอบ  ทราบ  
 ชอบ  ดกมัด  
 แจ้งผู้เกี่ยวข้อง  
 ดำเนินการ  
 ชะสน.....



(นายปริญญา นากปณบุตร)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รักษาการแทน

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร




รองนายแพทย์สสจ.....ตรวจวันที่.....

หัวหน้าฝ่าย.....ตรวจวันที่.....

ผู้ปฏิบัติ.....ร่างวันที่ ๓๐.๖.๑๖

เจ้าหน้าที่.....พิมพ์วันที่.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒  
สำหรับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร	
<p>ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กระทรวงสาธารณสุข วัน/เดือน/ปี : ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ต.ค. ๖๑ - ม.ค. ๖๒ )</p> <p><b>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</b> เรื่องร้องเรียนที่พบ จำนวน ๒๒ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง ดังนี้ ๑. หนังสือราชการผ่านหน่วยงานราชการ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ ๒. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔ ๓. โทรศัพท์(ไม่พบ) ๔. ไปรษณีย์ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕ ๕. มาด้วยตนเอง จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๕ ๖. อินเทอร์เน็ต (ไม่พบ)</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ : .....</p>	
<p><b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b>  นายธนู คลังเพชร ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒</p>	<p><b>ผู้อนุมัติรับรอง</b>  นางสาวจรรณี รักดีโต ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ (หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ) วันที่ ๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒</p>
<p><b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b>  นายธนู คลังเพชร นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๕ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒</p>	