



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ.๐๐๓๒.๐๐๙/๔๙๖๔ วันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค. ๖๒ - ๓๐ เม.ย. ๖๓)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มงานนิติการ ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยผ่านช่องทางต่างๆ จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุข ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค. ๖๒ - ๓๐ เม.ย. ๖๓) แล้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค. ๖๒ - ๓๐ เม.ย. ๖๓) พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๒ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(๑ ต.ค. ๖๒ - ๓๐ เม.ย. ๖๓)

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	โทรศัพท์	๑๒	๕๔.๕๔
๒.	ไปรษณีย์	๕	๒๒.๗๓
๓.	มาด้วยตนเอง	๓	๑๓.๖๔
๔.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร	๒	๙.๐๙
๕.	อินเทอร์เน็ต	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๒๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ช่องทางการร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑. ทางโทรศัพท์ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๔ ลำดับที่ ๒. ทางไปรษณีย์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๓ และลำดับที่ ๓. มาด้วยตนเอง จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔

๒.๒ ในปีงบประมาณ ...

๒.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค. ๖๒ - ๓๐ เม.ย. ๖๓) พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๒ เรื่อง จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค.๖๒ - ๓๐ เม.ย.๖๓)

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค.๖๒ - ๓๐ เม.ย.๖๓)	ร้อยละ
๑.	พ.ร.บ.อาหาร	๔	๑๘.๑๘
๒.	พ.ร.บ.ยา	๓	๑๓.๖๓
๓.	ความประพฤติด่วนตัว	๓	๑๓.๖๓
๔.	การบริหารงานบุคคล	๒	๙.๐๙
๕.	พ.ร.บ.เครื่องสำอาง	๒	๙.๐๙
๖.	พ.ร.บ.สถานพยาบาล	๒	๙.๐๙
๗.	ระบบบริการ	๒	๙.๐๙
๘.	การให้บริการ ทางการแพทย์(ม.๔๑)	๑	๔.๕๕
๙.	พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย)	๑	๔.๕๕
๑๐.	พ.ร.บ.สมุนไพร	๑	๔.๕๕
๑๑.	พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ	๑	๔.๕๕
รวมทั้งสิ้น		๒๒	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑. พ.ร.บ.อาหาร จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๘ ลำดับที่ ๒. พ.ร.บ.ยา และความประพฤติด่วนตัว จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๓ และลำดับที่ ๓. การบริหารงานบุคคล , พ.ร.บ.เครื่องสำอาง , พ.ร.บ.สถานพยาบาล และระบบบริการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ ไม่พบว่ามีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๓ จากข้อมูลเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค.๖๒ - ๓๐ เม.ย. ๖๓) จำนวน ๒๒ เรื่อง กลุ่มงานนิติการและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒.๔ จากข้อมูลเรื่องร้องเรียนย้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๓ (๑ ต.ค.๖๒ - ๓๐ เม.ย. ๖๓) พบเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๒๒๑ เรื่อง ดังตารางที่ ๓

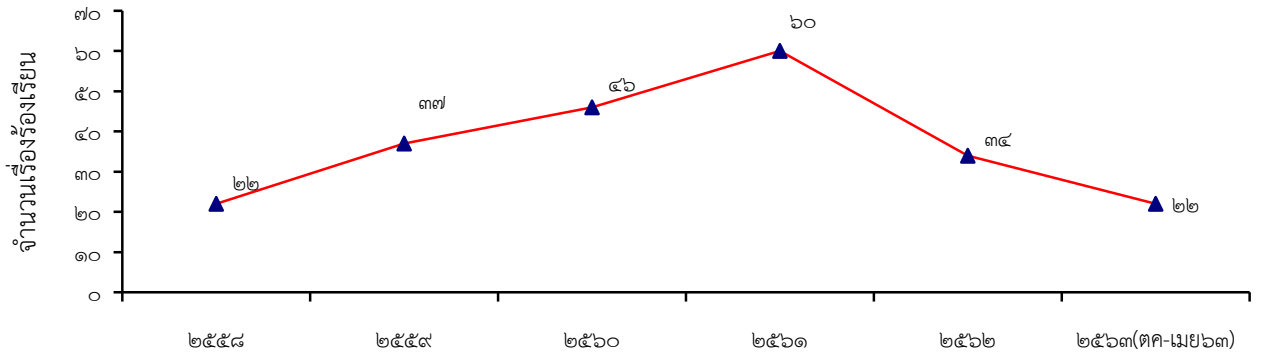
ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกประเภทเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๓
(๑ ต.ค. ๖๒ – ๓๐ เม.ย. ๖๓)

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ (จำนวนเรื่อง)						รวม	
		๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓ (ต.ค.-เม.ย. ๖๓)	จำนวน	ร้อยละ
		จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		
๑.	ทุจริต	๐	๐	๐	๑	๓	๐	๔	๑.๘๑
๒.	ระบบบริการ	๒	๔	๓	๓	๐	๒	๑๔	๖.๓๓
๓.	พฤติกรรมบริการ	๑	๗	๑๓	๕	๑	๐	๒๗	๑๒.๒๒
๔.	ความปลอดภัยส่วนตัว	๒	๑	๐	๐	๑	๓	๗	๓.๑๗
๕.	การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๘	๑๐	๕	๓	๒	๑	๒๙	๑๓.๑๒
๖.	การบริหารงานบุคคล	๑	๕	๒	๑๙	๑๐	๒	๓๙	๑๗.๖๕
๗.	การเงิน พัสดุ	๑	๓	๒	๒	๐	๐	๘	๓.๖๒
๘.	พ.ร.บ.สาธารณสุข	๑	๔	๔	๑๐	๓	๑	๒๓	๑๐.๔๑
๙.	พ.ร.บ.อาหาร	๕	๓	๕	๓	๑	๔	๒๑	๙.๕๐
๑๐.	พ.ร.บ.สถานพยาบาล	๐	๐	๖	๗	๑	๒	๑๖	๗.๒๔
๑๑.	พ.ร.บ.เครื่องสำอาง	๐	๐	๐	๑	๐	๒	๓	๑.๓๖
๑๒.	พ.ร.บ.ยา	๐	๐	๔	๒	๒	๓	๑๑	๔.๙๘
๑๓.	พ.ร.บ.ประกอบโรคศิลปะ	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑	๐.๔๕
๑๔.	พ.ร.บ.สมุนไพร	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐.๔๕
๑๕.	พ.ร.บ.แอลกอฮอล์	๑	๐	๑	๒	๑๐	๐	๑๔	๖.๓๓
๑๖.	พ.ร.บ.ยาสูบ	๐	๐	๐	๒	๐	๑	๓	๑.๓๖
	รวม	๒๒	๓๗	๔๖	๖๐	๓๔	๒๒	๒๒๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนสูงสุดที่ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑. การบริหารงานบุคคล จำนวน ๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ ลำดับที่ ๒. การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑) จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๒ และลำดับที่ ๓. พฤติกรรมบริการ จำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๒ และพบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีเรื่องร้องเรียนสูงเป็นอันดับ ๑. จำนวน ๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๕ รองลงมาปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๑ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๔ ตามลำดับ แสดงในกราฟแนวนอนเรื่องร้องเรียน ดังนี้

กราฟแสดงแนวนอน ...

กราฟแสดงแนวโน้มเรื่องร้องเรียนย้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๓ (๑ ต.ค. ๖๒ - ๓๐ เม.ย. ๖๓)



จากกราฟแสดงแนวโน้มเรื่องร้องเรียนย้อนหลัง ๕ ปี พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีเรื่องร้องเรียนสูงเป็นอันดับ ๑. และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และ ๒๕๖๓ มีแนวโน้มลดลงเป็นลำดับ

๓. ข้อกฎหมาย

๓.๑ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น (เอกสารหมายเลข ๑)

๓.๒ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ (เอกสารหมายเลข ๒)

๔. ข้อพิจารณา ...

๔. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานนิติกร ได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ต.ค. ๖๒ - ๓๐ เม.ย. ๖๓) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ทั้งหมดจำนวน ๒๒ เรื่อง **ไม่พบว่ามีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ** แต่พบเรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับ พ.ร.บ.อาหาร สูงเป็นอันดับ ๑. และ พ.ร.บ.ยา , ความประพฤติส่วนตัว เป็นอันดับรองลงมา และจากข้อมูลเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ไม่พบว่ามีกรร้องเรียน ผ่านอินเทอร์เน็ต อาจพิจารณาได้ว่าประชาชนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ยังไม่รับรู้หรือไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

๕. ข้อเสนอแนะ


๕.๑ กรณีพบเรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับ พ.ร.บ.อาหาร สูงเป็นอันดับ ๑. และ พ.ร.บ.ยา เป็นอันดับรองลงมา เห็นควรให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องออกควบคุมกำกับเชิงรุก ให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.อาหาร และ พ.ร.บ.ยา อย่างเคร่งครัด


๕.๒ กรณีพบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว เห็นควรดำเนินการจัดอบรมเรื่อง การรักษาวินัยของเจ้าหน้าที่ อย่างต่อเนื่อง

๕.๓ เห็นควรพัฒนาและประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้สามารถเข้าถึงได้สะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ

๕.๔ เห็นควรนำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาการร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นางสาวจารุณี ภัคดิโต)
นิติกรชำนาญการ


(นายธีระพงษ์ แก้วอมร)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร



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