



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙ / ๑๐๕๓๕ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค. ๖๒ - ๓๑ ส.ค. ๖๓ )

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มงานนิติการ ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุข ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค. ๖๒ - ๓๑ ส.ค. ๖๓ ) นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค. ๖๒ - ๓๑ ส.ค. ๖๓ ) พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๖ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(๑ ต.ค. ๖๒ - ๓๑ ส.ค. ๖๓ )

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน ( เรื่อง )	ร้อยละ
๑.	หนังสือราชการ	๒	๕.๕๖
๒.	โทรศัพท์	๒๐	๕๕.๕๖
๓.	ไปรษณีย์	๖	๑๖.๖๗
๔.	มาด้วยตนเอง	๖	๑๖.๖๗
๕.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร	๒	๕.๕๖
๖.	อินเทอร์เน็ต	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๓๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ช่องทางการร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑. โทรศัพท์ จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ ลำดับที่ ๒. ไปรษณีย์, มาด้วยตนเอง จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และ ลำดับที่ ๓. หนังสือราชการ, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖

๒.๒ ในปีงบประมาณ ...

๒.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค. ๖๒ – ๓๑ ส.ค. ๖๓) พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๓๖ เรื่อง จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ( ๑ ต.ค.๖๒ – ๓๑ ส.ค.๖๓ )

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ต.ค.๖๒ – ๓๑ ส.ค.๖๓)	ร้อยละ
๑.	พ.ร.บ.อาหาร	๔	๑๑.๑๑
๒.	พ.ร.บ.ยา	๔	๑๑.๑๑
๓.	พ.ร.บ.เครื่องสำอาง	๔	๑๑.๑๑
๔.	พ.ร.บ.สถานพยาบาล	๒	๕.๕๖
๕.	พ.ร.บ.สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	๑	๒.๗๘
๖.	พ.ร.บ.สมุนไพร	๑	๒.๗๘
๗.	ความประพฤติส่วนตัว	๓	๘.๓๓
๘.	การบริหารงานบุคคล	๒	๕.๕๖
๙.	ระบบบริการ	๕	๑๓.๘๙
๑๐.	การให้บริการ ทางการแพทย์(ม.๔๑)	๑	๒.๗๘
๑๑.	พ.ร.บ.การสาธารณสุข (ด้านอาชีวอนามัย)	๗	๑๙.๔๔
๑๒.	พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ	๑	๒.๗๘
๑๓.	พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	๑	๒.๗๘
รวมทั้งสิ้น		๓๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑. พ.ร.บ. การสาธารณสุข (ด้านอาชีวอนามัย) จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๔ ลำดับที่ ๒. ระบบบริการ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๙ และลำดับที่ ๓. พ.ร.บ.อาหาร, พ.ร.บ.ยา, พ.ร.บ.เครื่องสำอาง จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ **ไม่พบว่ามีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๒.๓ จากข้อมูลเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ( ๑ ต.ค.๖๒ – ๓๑ ส.ค. ๖๓ ) จำนวน ๓๖ เรื่อง กลุ่มงานนิติการและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๒ คงเหลือ พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ รอดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง

๒.๔ จากข้อมูลเรื่องร้องเรียนย้อนหลัง ๕ ปี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๓ ( ๑ ต.ค.๖๒ ถึง ๓๑ ส.ค. ๖๓) พบเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๒๓๕ เรื่อง ดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ ...

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกประเภทเรื่องร้องเรียน ย้อนหลัง ๕ ปี ปังบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๓ ( ๑ ต.ค. ๖๒ - ๓๑ ส.ค. ๖๓)

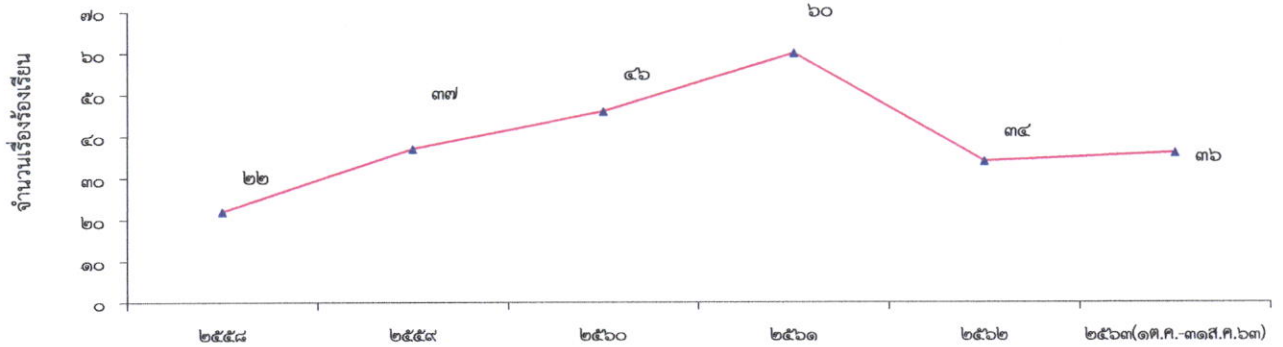
ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปังบประมาณ (จำนวนเรื่อง)						รวม	
		๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓ ( ๑ ต.ค.- ๓๑ ส.ค.๖๓ )	จำนวน	ร้อยละ
		จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน		
๑.	ทุจริต	๐	๐	๐	๑	๓	๐	๔	๑.๗๐
๒.	ระบบบริการ	๒	๔	๓	๓	๐	๕	๑๗	๗.๒๓
๓.	พฤติกรรมบริการ	๑	๗	๑๓	๕	๑	๐	๒๗	๑๑.๔๙
๔.	ความประพฤติส่วนตัว	๒	๑	๐	๐	๑	๓	๗	๒.๙๘
๕.	การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๘	๑๐	๕	๓	๒	๑	๒๙	๑๒.๓๔
๖.	การบริหารงานบุคคล	๑	๕	๒	๑๙	๑๐	๒	๓๙	๑๖.๖๐
๗.	การเงิน พัสดุ	๑	๓	๒	๒	๐	๐	๘	๓.๔๐
๘.	พ.ร.บ.การสาธารณสุข (ด้านอาชีวอนามัย)	๑	๔	๔	๑๐	๓	๗	๒๙	๑๒.๓๔
๙.	พ.ร.บ.อาหาร	๕	๓	๕	๓	๑	๔	๒๑	๘.๙๔
๑๐.	พ.ร.บ.สถานพยาบาล	๐	๐	๖	๗	๑	๒	๑๖	๖.๘๑
๑๑.	พ.ร.บ.เครื่องสำอาง	๐	๐	๐	๑	๐	๔	๕	๒.๑๓
๑๒.	พ.ร.บ.ยา	๐	๐	๔	๒	๒	๔	๑๒	๕.๑๑
๑๓.	พ.ร.บ.ประกอบโรคศิลปะ	๐	๐	๑	๐	๐	๐	๑	๐.๔๓
๑๔.	พ.ร.บ.สถานประกอบการ เพื่อสุขภาพ	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐.๔๓
๑๕.	พ.ร.บ.สมุนไพร	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๑	๐.๔๓
๑๖.	พ.ร.บ.แอลกอฮอล์	๑	๐	๑	๒	๑๐	๑	๑๕	๖.๓๘
๑๗.	พ.ร.บ.ยาสูบ	๐	๐	๐	๒	๐	๑	๓	๑.๒๘
	รวม	๒๒	๓๗	๔๖	๖๐	๓๔	๓๖	๒๓๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนสูงสุดที่ ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑. การบริหารงานบุคคล จำนวน ๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๐ ลำดับที่ ๒. การให้บริการทางการแพทย์ ( ม.๔๑ ) และ พ.ร.บ. การสาธารณสุข (ด้านอาชีวอนามัย) จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๔ และลำดับที่ ๓. พฤติกรรมบริการ จำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๙ และในปังบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบเรื่องร้องเรียนรวมสูงเป็นอันดับ ๑. จำนวน ๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๓ รองลงมาปังบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๗ และปังบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๔ ตามลำดับแสดงในกราฟแนวนอนเรื่องร้องเรียน ดังนี้

กราฟแสดงแนวนอน ...

### กราฟแสดงแนวโน้มเรื่องร้องเรียนย้อนหลัง ๕ ปี ปิงปประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๓

( ๑ ต.ค. ๖๒ - ๓๑ ส.ค. ๖๓ )



จากกราฟแสดงแนวโน้มเรื่องร้องเรียนย้อนหลัง ๕ ปี พบว่า ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มีแนวโน้มเรื่องร้องเรียนสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องจนถึงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (สูงสุดเป็นอันดับ ๑.) และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีแนวโน้มลดลง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

#### ๓. ข้อกำหนด

๓.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ 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

จากข้อมูลที่กลุ่มงานนิติการ ได้สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (๑ ต.ค. ๖๒ - ๓๑ ส.ค. ๖๓) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร พบเรื่องร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๓๖ เรื่อง ไม่พบว่ามีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แต่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ พ.ร.บ.การสาธารณสุข (ด้านอาชีวอนามัย) สูงเป็นอันดับที่ ๑. และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบบริการ เป็นอันดับรองลงมา

และจากข้อมูลเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน พบว่ามีกรร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ สูงเป็นลำดับที่ ๑. อาจพิจารณาได้ว่าประชาชนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ที่ใช้ช่องทางการร้องเรียนผ่านโทรศัพท์เพราะมีความสะดวกรวดเร็วสามารถสนทนาโต้ตอบกับผู้รับเรื่องร้องเรียนได้โดยตรง และมีความคาดหวังว่าจะสามารถรู้ผลการพิจารณาเบื้องต้นได้ทันที

๕. ข้อเสนอแนะ


๕.๑ กรณีพบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ พ.ร.บ.การสาธารณสุข (ด้านอาชีวอนามัย) สูงเป็นอันดับที่ ๑. และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบบริการ เป็นอันดับรองลงมา เห็นควรให้กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย และกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ ให้ความรู้และพัฒนาระบบงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ต่อไป


๕.๒ กรณีพบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว เห็นควรแจ้งหัวหน้าหน่วยงาน ให้ความควบคุมกำกับ และดำเนินการจัดอบรมเรื่อง การรักษาวินัยของเจ้าหน้าที่ อย่างต่อเนื่อง




๕.๓ กรณีพบมีการร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ สูงเป็นลำดับที่ ๑. เห็นควรพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจ

๕.๔ เห็นควรนำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาการร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ชอบ  ทร.ณ.  
 ชอบพบ  ลงนัด  
 แจ้งผู้เกี่ยวข้อง  
 ทำเนียบการ  
 ประสาน.....  
  
(นายธีระพงษ์ แก้ววงกร)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

  
(นางสาวจารุณี รักดีโต)  
นิติกรชำนาญการ

รองนายแพทย์สสจ.....  .....ตรวจวันที่..... ๓๗/๖  
หัวหน้าฝ่าย.....ตรวจวันที่.....  
ผู้ปฏิบัติ.....  .....ร่างวันที่..... ๑๓/๖๓  
เจ้าหน้าที่.....  .....พิมพ์วันที่.....