



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/๘๙๙๑

วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (รอบ ๑๒ เดือน )

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร โดยผ่านช่องทางต่างๆ จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุข ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ( ๑ ต.ค. ๖๓ - ๒๔ ส.ค.๖๔ ) แล้วนั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ต.ค.๖๓ - ๒๔ ส.ค.๖๔ ) พบเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๐ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

(๑ ต.ค. ๖๓ - ๒๔ ส.ค.๖๔ )

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	ไปรษณีย์	๗	๔๓.๗๕
๒.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร	๙	๕๖.๒๕
๓.	มาด้วยตนเอง	๐	๐
๔.	โทรศัพท์	๐	๐
๕.	อินเทอร์เน็ต	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๑๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่าช่องทางการร้องเรียนมี ๒ ช่องทาง ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตรไปรษณีย์จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ ลำดับที่ ๒ ไปรษณีย์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕

/๒.๒ ในปีงบประมาณ ...

๒.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ต.ค.๖๓ - ๒๔ ส.ค.๖๔) พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๖ เรื่อง จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ต.ค.๖๓ - ๒๔ ส.ค.๖๔)

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ต.ค.๖๓ - ๒๔ ส.ค. ๖๔)	ร้อยละ	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	อยู่ ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑.	พ.ร.บ.อาหาร	๑	๖.๒๕	๑	๖.๒๕	๐	๐
๒.	พ.ร.บ.โรคติดต่อ	๑	๖.๒๕	๑	๖.๒๕	๐	๐
๓.	ความประพฤติส่วนตัว	๒	๑๒.๕๐	๑	๖.๒๕	๑	๖.๒๕
๔.	การบริหารงานบุคคล	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕.	พ.ร.บ.เครื่องสำอาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๖.	พ.ร.บ.สถานพยาบาล	๑	๖.๒๕	๐	๐	๑	๖.๒๕
๗.	ระบบบริการ	๕	๓๑.๒๕	๓	๑๘.๗๕	๒	๑๒.๕๐
๘.	การให้บริการ ทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๑	๖.๒๕	๑	๖.๒๕	๐	๐
๙.	พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย)	๕	๓๑.๒๕	๓	๑๘.๗๕	๒	๑๒.๕๐
๑๐.	พ.ร.บ.สมุนไพร	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๑.	พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๒.	เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๑๖	๑๐๐.๐๐	๑๐	๖๒.๕๐	๖	๓๗.๕๐

จากตารางพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑ พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย) และระบบบริการ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ ลำดับที่ ๒ ความประพฤติส่วนตัว จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และลำดับที่ ๓ พ.ร.บ.อาหาร, พ.ร.บ.โรคติดต่อ, พ.ร.บ.สถานพยาบาล, การให้บริการทางการแพทย์(ม.๔๑) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ไม่พบเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๓ จากข้อมูลเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (๑ ต.ค.๖๓ - ๒๔ ส.ค.๖๔) จำนวน ๑๖ เรื่อง กลุ่มกฎหมายและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

/จำนวน ๑๐ เรื่อง...

จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐

### ๓. ข้อกฎหมาย

๓.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗

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

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น (เอกสารหมายเลข ๑)

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

### ๔. ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมายได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ต.ค. ๖๓ - ๒๔ ส.ค. ๖๔) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ทั้งหมดจำนวน ๑๖ เรื่อง ดังนี้ เป็นเรื่องร้องเรียนประเภท พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว ๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข ๒ เรื่อง และระบบบริการ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว ๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข ๒ เรื่อง สูงเป็นลำดับที่ ๑ ความประพฤติส่วนตัว จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ สูงเป็นลำดับที่ ๒ ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว ๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข ๑ เรื่อง การให้บริการ ทางกายภาพ (ม.๔๑) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ดำเนินการแก้ไขแล้ว พ.ร.บ.อาหาร จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ดำเนินการแก้ไขแล้ว พ.ร.บ.โรคติดต่อ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ ดำเนินการแก้ไขแล้ว พ.ร.บ.สถานพยาบาล จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๕ อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข และจากข้อมูลเรื่องร้องเรียนจำแนกตาม

/ช่องทางการ...

ช่องทางการร้องเรียน พบว่า มี ๒ ช่องทาง ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ ลำดับที่ ๒ ไปรษณีย์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ ไม่พบว่ามีกรร้องเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต อาจพิจารณาได้ว่าประชาชนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ยังไม่รับรู้หรือไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

### ไม่พบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๕. ข้อเสนอแนะ

๕.๑ กรณีพบเรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับ พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย) และ ระบบบริการ สูงเป็นอันดับ ๑ และ ความประพฤติส่วนตัว เป็นอันดับรองลงมา เห็นควรให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องออกควบคุมกำกับเชิงรุก ให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข, พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน และ พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างเคร่งครัด

๕.๒ เห็นควรพัฒนาและประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้สามารถเข้าถึงได้สะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ

๕.๓ เห็นควรนำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาการร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวจารุณี กักดีโต)

นิติกรชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สสจ.พิจิตร

- ชอบ  ครบ  
 ชอบ  ครบ  
 แจ้งผู้เกี่ยวข้อง  
 ดำเนินการ  
 ประสาน

(นายกมล กัญญาประสิทธิ์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

25 ๖๖. 89.

หัวหน้าฝ่าย.....ตรวจวันที่...๒๕ ส.ค.๖๔

ผู้ปฏิบัติ.....ร่างวันที่...๒๕ ส.ค.๖๔

เจ้าหน้าที่.....พิมพ์วันที่...๒๕ ส.ค.๖๔