



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ.๐๐๓๓.๐๐๙/๒๗ วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ภายในหน่วยงาน และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ - ๒๔ มี.ค. ๖๘)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรโดยผ่านช่องทางต่างๆ จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุข ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ - ๒๔ มี.ค. ๖๘) แล้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๖ - ๒๒ มี.ค. ๖๗) พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๔ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทางดังตารางที่ ๑
ตารางที่ ๑ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ - ๒๔ มี.ค. ๖๘)

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ หน่วยงาน	๑	๔.๑๗
๒.	เป็นหนังสือราชการ/จดหมาย	๑๑	๔๕.๘๓
๓.	โทรศัพท์	๕	๒๐.๘๓
๔.	Line	๑	๔.๑๗
๕.	ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน	๖	๒๕
รวมทั้งสิ้น		๒๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน มีการร้องเรียนมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น ๒๔ เรื่อง ซึ่งช่องทางที่พบการร้องเรียนที่มากที่สุด ๓ ลำดับ ได้แก่ ๑ เป็นหนังสือราชการ/จดหมาย จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓ ๒ ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และ ลำดับที่ ๓ ทางโทรศัพท์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

/๒.๒ ในปีงบประมาณ ...

๒.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ - ๒๔ มี.ค. ๖๘) พบเรื่องร้องเรียน **จำนวน ๒๔ เรื่อง** จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ - ๒๔ มี.ค. ๖๘)

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องที่รับ	ร้อยละ	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
๑.	พ.ร.บ.อาหารฯ	๑	๔.๑๗	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.	พ.ร.บ.ยาฯ	๓	๑๒.๕๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๓.	พ.ร.บ.เครื่องสำอางฯ	๒	๘.๓๓	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๔.	พ.ร.บ.สถานพยาบาลฯ	๓	๑๒.๕๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๕.	พ.ร.บ. คຸ້ມຄອງແລະສູ່ງເສຣີມູມີປຶ້ນຍູຍາແພທຸ໌ຍໄຟນໄທຍ	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
๖.	พ.ร.บ. พืชสมุนไพรฯ	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
๗.	พ.ร.บ.สาธารณสุข(อาชีวอนามัย)	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
๘.	พ.ร.บ.โรคติดต่อฯ	๐	๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
๙.	พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบฯ	๑	๔.๑๗	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๐.	พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ฯ	๑	๔.๑๗	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๑.	การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๑	๔.๑๗	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๒.	ระบบบริการ	๓	๑๒.๕๐	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๑๓.	ความประพฤติส่วนตัว	๗	๒๙.๑๗	๐	๐.๐๐	๗	๑๐๐.๐๐
๑๔.	การบริหารงานบุคคล	๑	๔.๑๗	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๑๕.	เรื่องทุจริต/ประพฤติดมิชอบ	๑	๔.๑๗	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๒๔	๑๐๐	๙	๓๗.๕๐	๑๕	๖๒.๕๐

จากตารางพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ความประพฤติส่วนตัว จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ ลำดับที่ ๒ พ.ร.บ.ยาฯ พ.ร.บ.สถานพยาบาลฯ และระบบบริการ จำนวนประเภทละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และลำดับที่ ๓ พ.ร.บ.เครื่องสำอางฯ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ **และพบว่า มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติดมิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด**

๒.๓ จากข้อมูลเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ - ๒๔ มี.ค. ๖๘) ทั้งหมด จำนวน ๒๔ เรื่อง ซึ่งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๐

๓. ข้อกฎหมาย

๓.๑ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 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

๓.๒ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

๔. ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมายได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๗ - ๒๔ มี.ค. ๖๘) เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงเห็นควรนำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาการร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

๑๐/๑๑/๖๖
ก.ว.น.น.
๒๔/๑๐/๖๕
(นายวิเศษ อกสิทธิ์วิทยา)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร


(นางสาวจตุรณี ภักดีโต)
นิติกรชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สสจ.พิจิตร

รองนายแพทย์สสจ.  ตรวจวันที่.....
หัวหน้าฝ่าย.....ตรวจวันที่.....
ผู้ปฏิบัติ  ร่างวันที่ ๒๕.๐๙.๖๗
เจ้าหน้าที่.....พิมพ์วันที่.....