



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ ๐๐๓๒.๐๐๙/๖๓๕

วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (๑ ต.ค. ๖๓ - ๑๑ มิ.ย. ๖๔)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร โดยผ่านช่องทางต่างๆ จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุข ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ต.ค. ๖๓ - ๑๑ มิ.ย. ๖๔) แล้วนั้น

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ต.ค. ๖๓ - ๑๑ มิ.ย. ๖๔) พบเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๐ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทางดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

(๑ ต.ค. ๖๓ - ๑๑ มิ.ย. ๖๔)

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	ไปรษณีย์	๖	๖๐.๐๐
๒.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร	๔	๔๐.๐๐
๓.	มาด้วยตนเอง	๐	๐
๔.	โทรศัพท์	๐	๐
๕.	อินเทอร์เน็ต	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๑๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่าช่องทางการร้องเรียนมี ๒ ช่องทาง ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ไปรษณีย์จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ลำดับที่ ๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

/๒.๒ ในปีงบประมาณ ...

๒.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ต.ค. ๖๓ - ๑๑ มิ.ย. ๖๔) พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๐ เรื่อง จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ต.ค.๖๓ - ๑๑ มิ.ย.๖๔)

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ต.ค.๖๓ - ๓๑ มี.ค. ๖๔)	ร้อยละ	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	อยู่ ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๑.	พ.ร.บ.อาหาร	๑	๑๐.๐๐	๐	๐	๑	๑๐.๐๐
๒.	พ.ร.บ.ยา	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.	ความปลอดภัยส่วนตัว	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.	การบริหารงานบุคคล	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๕.	พ.ร.บ.เครื่องสำอาง	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๖.	พ.ร.บ.สถานพยาบาล	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๗.	ระบบบริการ	๓	๓๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	๐	๐
๘.	การให้บริการ ทางกายภาพ (ม.๔๑)	๑	๑๐.๐๐	๑	๑๐.๐๐	๐	๐
๙.	พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย)	๔	๔๐.๐๐	๓	๓๐.๐๐	๑	๑๐.๐๐
๑๐.	พ.ร.บ.สมุนไพร	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๑.	พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๒.	เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑	๑๐.๐๐	๑	๑๐.๐๐	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๑๐	๑๐๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐

จากตารางพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑ พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย) จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ลำดับที่ ๒ ระบบบริการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และลำดับที่ ๓ การให้บริการ ทางกายภาพ (ม.๔๑) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และ พ.ร.บ.อาหาร จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ **พบว่ามีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง**

๒.๓ จากข้อมูลเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ (๑ ต.ค.๖๓ - ๑๑ มิ.ย.๖๔) จำนวน ๑๐ เรื่อง กลุ่มกฎหมายและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว

/จำนวน ๘ เรื่อง...

จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

๓. ข้อกฎหมาย

๓.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

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

กลุ่มกฎหมายได้สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ต.ค. ๖๓ - ๑๑ มิ.ย. ๖๔) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ทั้งหมดจำนวน ๑๐ เรื่อง พบว่ามีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจำนวน ๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเรื่องร้องเรียนทั่วไปจำนวน ๙ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนประเภท พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย) จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔ สูงเป็นลำดับที่ ๑ ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว ๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข ๑ เรื่อง ระบบบริการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ สูงเป็นลำดับที่ ๒ ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว ทั้ง ๓ เรื่อง การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว พ.ร.บ.อาหาร จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ อยู่ระหว่างดำเนินการ และจากข้อมูลเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน พบว่า มี ๒ ช่องทาง ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ไปรษณีย์จำนวน ๖ เรื่อง

/คิดเป็นร้อยละ...

คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ลำดับที่ ๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ไม่พบว่ามีกรร้องเรียน ผ่านอินเทอร์เน็ตอาจพิจารณาได้ว่าประชาชนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ยังไม่รับรู้หรือไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

๕. ข้อเสนอแนะ


๕.๑ กรณีพบเรื่องร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับ พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย) สูงเป็นลำดับแรก และระบบบริการ เป็นลำดับรองลงมา เห็นควรให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องออกควบคุมกำกับเชิงรุก ให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข, พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน และ พ.ร.บ.ประกันสุขภาพแห่งชาติ อย่างเคร่งครัด


๕.๒ กรณีพบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว เห็นควรดำเนินการจัดอบรมเรื่อง การรักษาวินัยของเจ้าหน้าที่ อย่างต่อเนื่อง

๕.๓ เห็นควรพัฒนาและประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้สามารถเข้าถึงได้สะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ

๕.๔ เห็นควรนำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาการร้องเรียนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นางสาวจรรณี กักดีโต)
นิติกรชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สสจ.พิจิตร

✓ ชอบ กรงใจ
○ ชอบ ฝาก
○ แจ้งผู้เกี่ยวข้อง
○ ดำเนินการ
○ ประสาน

(นายkamol กัญญาประสิทธิ์)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

หัวหน้าฝ่าย.....ตรวจวันที่.....

ผู้ปฏิบัติ.....ร่างวันที่.....

เจ้าหน้าที่.....พิมพ์วันที่.....