



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ ๐๐๓๓.๐๐๙/๒๒ วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน และ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๕ - ๒๓ มี.ค. ๖๖ )

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน และทำหน้าที่ประสาน ติดตามงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรโดยผ่านช่องทางต่างๆ จากประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุข ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ( ๑ ต.ค. ๖๕ - ๒๓ มี.ค. ๖๖ ) แล้วนั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๕ - ๒๓ มี.ค. ๖๖) พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๔ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทางดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๕ - ๒๓ มี.ค. ๖๖ )

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน(เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	ไปรษณีย์	๑๕	๖๒.๕๐
๒.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร	๑	๔.๑๗
๓.	เขียนหนังสือและมาด้วยตนเอง	๓	๑๒.๕๐
๔.	โทรศัพท์	๓	๑๒.๕๐
๕.	อินเทอร์เน็ต	๒	๘.๓๓
รวมทั้งสิ้น		๒๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ช่องทางการร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับ ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ไปรษณีย์ จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ลำดับที่ ๒ เขียนหนังสือและมาด้วยตนเอง และโทรศัพท์ จำนวนประเภทละ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ และ ลำดับที่ ๓ อินเทอร์เน็ต จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

/๒.๒ ในปีงบประมาณ ...

๒.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค. ๖๕ - ๒๓ มี.ค. ๖๖) พบเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๔ เรื่อง จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงประเภทเรื่องร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน

(๑ ต.ค. ๖๕ - ๒๓ มี.ค. ๖๖)

ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ต.ค.๖๕ - ๒๓ มี.ค.๖๖)	ร้อยละ	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
๑.	พ.ร.บ.อาหาร	๒	๘.๓๓	๑	๕๐	๑	๕๐
๒.	พ.ร.บ.ยา	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.	ความประพฤติส่วนตัว	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๔.	การบริหารงานบุคคล	๓	๑๒.๕๐	๓	๑๐๐	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	๑๒	๕๐.๐๐	๘	๖๖.๖๗	๔	๓๓.๓๓
๘.	การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑)	๕	๒๐.๘๓	๔	๘๐	๑	๒๐
๙.	พ.ร.บ.สาธารณสุข (อาชีวอนามัย)	๑	๔.๑๗	๑	๑๐๐	๐	๐
๑๐.	พ.ร.บ.โรคติดต่อ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๑.	พ.ร.บ.แอลกอฮอล์	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๑๒.	เรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑	๔.๑๗	๑	๑๐๐	๐	๐
รวมทั้งสิ้น		๒๔	๑๐๐	๑๘	๗๕	๖	๒๕

จากตารางพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียนที่พบมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ระบบบริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ลำดับที่ ๒ การให้บริการทางการแพทย์ (ม.๔๑) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ และลำดับที่ ๓ การบริหารงานบุคคล จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ **และพบว่า มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗**

๒.๓ จากข้อมูลเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (๑ ต.ค. ๖๕ - ๒๓ มี.ค. ๖๖) ทั้งหมด จำนวน ๒๔ เรื่อง กลุ่มกฎหมายและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕

/๓. ข้อกฎหมาย...

### 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

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

### ๔. ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมายได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ต.ค.๖๕ - ๒๓ มี.ค.๖๖) เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงเห็นควรนำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปเฝ้าระวังปัญหาการร้องเรียน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา



(นางสาวจรรณี กักดีโต)

นิติกรชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สสจ.พิจิตร

1103 กค.ค.  
กค.ค.ค.



๕๔/๖๕

(นายวิศิษฐ์ อภิลิทธิวิทยา)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

รองนายแพทย์สสจ..........ตรวจวันที่.....

หัวหน้าฝ่าย.....ตรวจวันที่.....

ผู้ปฏิบัติ..........ร่างวันที่ ๒๓ มี.ค. ๖๖

เจ้าหน้าที่..........พิมพ์วันที่ ๒๓ มี.ค. ๖๖