



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี โทร ๐๓๕-๔๕๔๐๗๑-๗๓

ที่ สพ ๐๐๓๒.๐๐๑/๑/๑๐๙

วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

### เรื่องเดิม

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องกำหนดมาตรการ กลไก หรือจัดวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อให้ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยต้องมีการประกาศเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ หรือสื่ออื่น ๆ ปีละ ๒ ครั้ง (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

### ข้อเท็จจริง

กลุ่มกฎหมาย ได้สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานรอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีข้อร้องเรียนทั้งหมด ๔๗ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๓ เรื่อง และเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๔๔ เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

### ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กลุ่มกฎหมาย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต นำผลสรุปเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวนภัส คำนวน)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

อนุญาต

(นายพรณรงค์ ศรีม่วง)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

๒๘ ต.ค. ๒๕๖๔

(ลงชื่อ).....คนฝ่าย.....  
(ลงชื่อ).....คนฝ่าย.....

## สรุปข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๔๗ เรื่อง โดยเป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ และข้อร้องเรียนที่ต้องแจ้งกลับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๖ ของข้อร้องเรียนทั้งหมด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้ดำเนินการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ตามอำนาจหน้าที่แล้วแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการหลังได้รับเรื่อง จำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ และแจ้งผลการดำเนินงานเกินกว่า ๑๕ วันทำการ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากหน่วยงานต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๑ รองลงมา คือ ได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๗ และร้องเรียนด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๔

ประเภทที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องการรักษาพยาบาลและระบบบริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๔ รองลงมาเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๘ และ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๑๕

### จำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียนและประเภทของเรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๑. ช่องทาง ร้องเรียน	หนังสือ	๓๓
	โทรศัพท์	๖
	ติดต่อด้วยตนเอง	๕
	สื่ออิเล็กทรอนิกส์	๓
	ผู้รับความคิดเห็น	-
๒. ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	การรักษาพยาบาลและระบบบริการ	๑๖
	การคุ้มครองผู้บริโภค	๑๐
	สิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค	๙
	พฤติกรรมการบริการ	๖
	ทุจริต	๓
	ด้านอื่น ๆ	๓

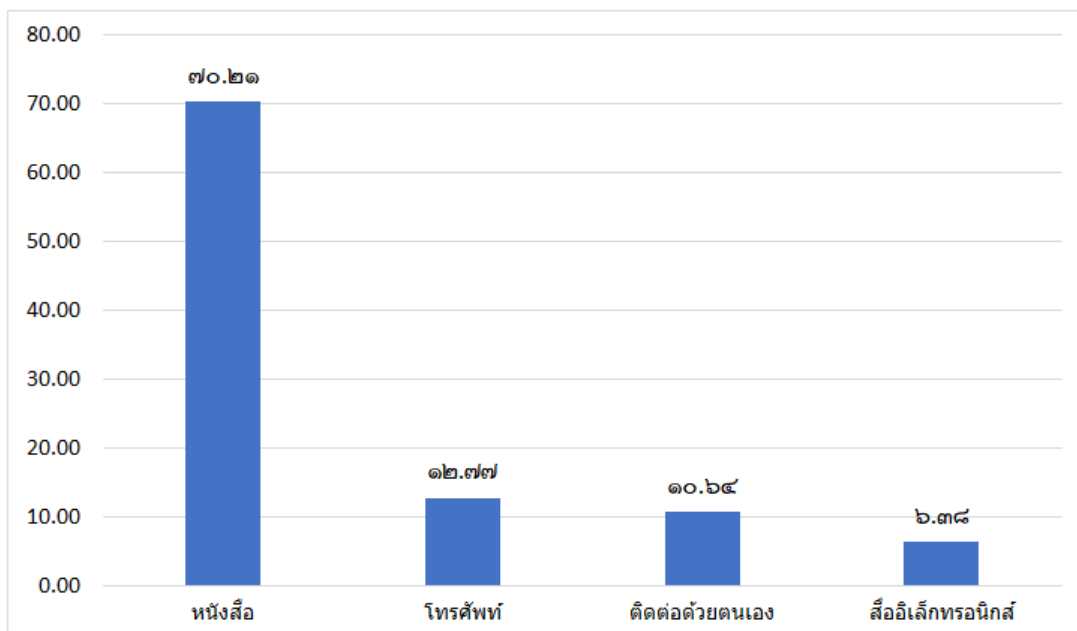
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางรับเรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
๑	หนังสือจากหน่วยงานต่างๆ	๓๓	๗๐.๒๑
๒	โทรศัพท์	๖	๑๒.๗๗
๓	ติดต่อด้วยตนเอง	๕	๑๐.๖๔
๔	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์	๓	๖.๓๘
๕	ผู้รับความคิดเห็น	-	-
รวมทั้งสิ้น		๔๗	๑๐๐

จากตารางพบว่าปีงบประมาณ ๒๕๖๔ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้รับแจ้งข้อร้องเรียนเป็นหนังสือจากหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๑ รองลงมาคือได้รับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๗ และได้รับข้อร้องเรียนติดต่อด้วยตนเองจำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๔

ข้อมูลการร้องเรียนเป็นหนังสือนั้นส่วนใหญ่ผู้ร้องแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และหน่วยงานเหล่านั้นแจ้งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔



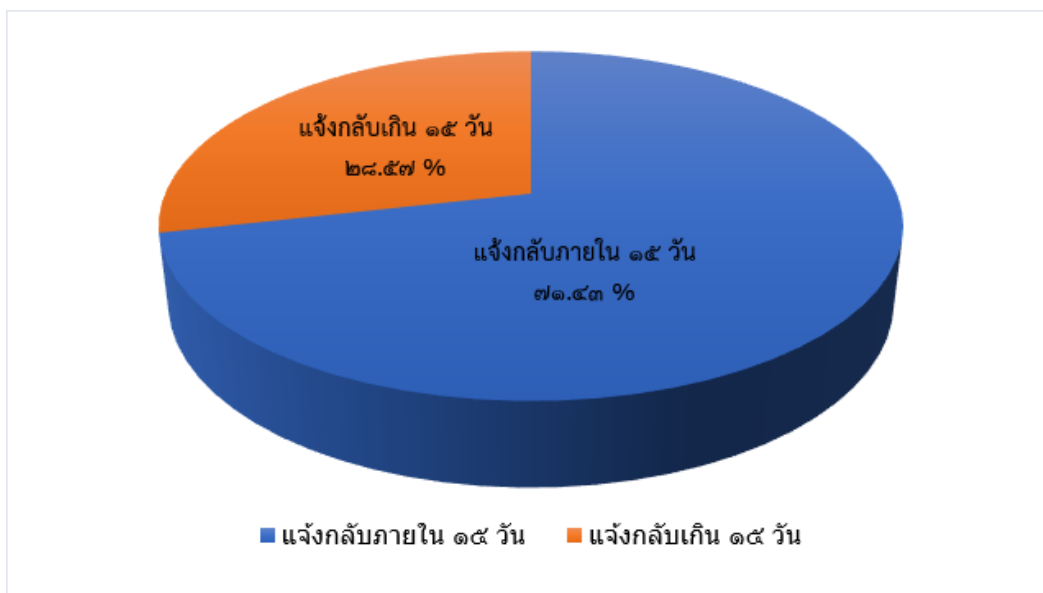
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนผลการจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ลำดับ	การสนองตอบข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	แจ้งกลับภายใน ๑๕ วันทำการ	๓๐	๗๑.๔๓
๒	แจ้งกลับเกิน ๑๕ วันทำการ	๑๒	๒๘.๕๗
รวม		๔๒	๑๐๐

หมายเหตุ ไม่รวมข้อร้องเรียน ซึ่งไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งเพื่อทราบ โดยไม่ต้องแจ้งกลับ จำนวน ๕ เรื่อง

จากตารางพบว่าข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ไว้ และเรื่องที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขอทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งกลับภายใน ๑๕ วันทำการหลังได้รับเรื่อง จำนวน ๓๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ โดยบางเรื่องไม่สามารถตรวจสอบได้ทันภายใน ๑๕ วันทำการ เจ้าหน้าที่จะแจ้งผู้ร้องให้ทราบในเบื้องต้นก่อนว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรียบร้อยแล้วจะแจ้งผลให้ทราบในภายหลังอีกครั้ง แจ้งผลกลับเกินกว่า ๑๕ วันทำการ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

แผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละของการตอบสนองข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๔



ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ลำดับ	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
๑	การรักษาพยาบาลและระบบบริการ	๑๖	๓๔.๐๔
๒	การคุ้มครองผู้บริโภค	๑๐	๒๑.๒๘
๓	อนามัยสิ่งแวดล้อม	๙	๑๙.๑๕
๔	พฤติกรรมบริการ	๖	๑๒.๗๗
๕	ทุจริต	๓	๖.๓๘
๖	ด้านอื่น ๆ	๓	๖.๓๘
รวมทั้งสิ้น		๔๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ประชาชนร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาลและระบบบริการมากที่สุด จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๔ รองลงมา คือ การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๒๘ และอนามัยสิ่งแวดล้อม จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๙.๑๕ ตามลำดับ

ข้อร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาลและระบบบริการ ประชาชนจะร้องเรียนขอให้ปรับปรุงการรักษาพยาบาลและระบบบริการ การตรวจสอบสิทธิ การให้คำแนะนำทางด้านการรักษาพยาบาล การตรวจเชิงรุกในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19)

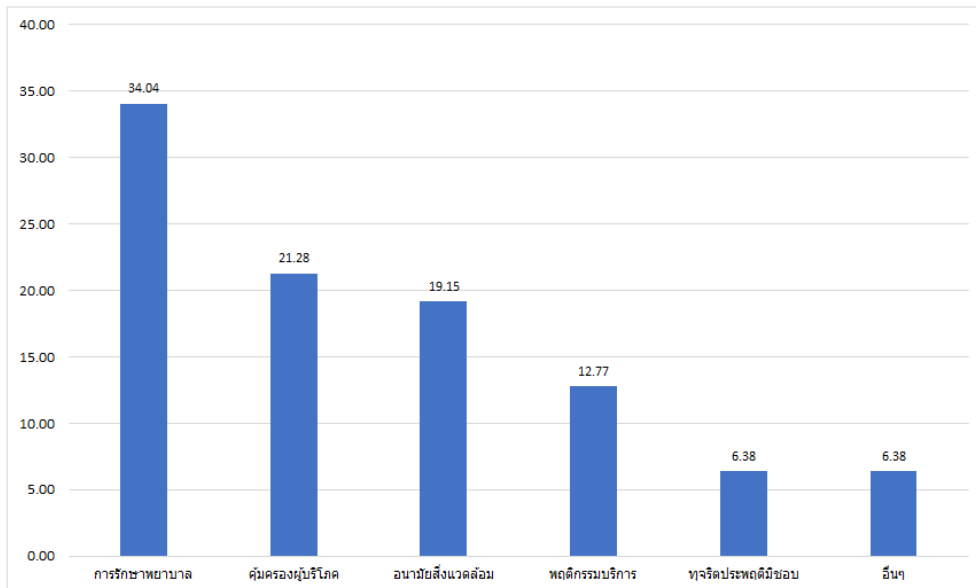
ข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค พบการกระทำผิดด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ และฉลาก โดยกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้ความรู้ผู้ประกอบการในการปฏิบัติให้ถูกต้อง ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒ กรณีพบการกระทำความผิด ได้ดำเนินการบังคับใช้กฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ข้อร้องเรียนด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค ตรวจพบเหตุรำคาญทางด้านเสียง กลิ่นเหม็นมูลสุกร น้ำเน่าเสียของโรงงาน เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริง แนะนำการแก้ปัญหา และติดตามผลการดำเนินการของผู้ประกอบการเป็นระยะๆ

สำหรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตนั้น พบการร้องเรียนเรื่องการเบิกของโดยไม่มีของ การใช้รถราชการเป็นการส่วนตัว และการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูลตามที่ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ได้แก่ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ พุดจาไม่สุภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ตรวจสอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

### แผนภูมิที่ ๓ แสดงร้อยละของข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๖๔



#### ปัญหาอุปสรรค

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในจังหวัดสุพรรณบุรี พบการแพร่ระบาดจำนวนมาก งานบริการทางด้านสาธารณสุขมีภาระงานเพิ่มขึ้นจำนวนมาก จะพบว่าข้อร้องเรียนเกี่ยวกับให้บริการทางการแพทย์และระบบบริการสาธารณสุขจำนวนเพิ่มขึ้นตามมา ผู้รับบริการมีความต้องการบริการทางด้านสาธารณสุข มีความคาดหวังการบริการเมื่อไม่ได้รับบริการตามความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และนำไปสู่การร้องเรียนการบริการได้

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์การระบาดโรคติดต่อฯ ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาของหน่วยบริการมากกว่าปกติ ส่งผลต่อการตอบสนองข้อร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียนเกิดความล่าช้าได้

#### แนวทางการแก้ไข

หน่วยงานบริการ ต้องให้ข้อมูลการบริการกับผู้รับบริการทางด้านสาธารณสุข ถึงเหตุผล ความจำเป็นที่ไม่สามารถตอบสนองบริการทางด้านสาธารณสุขได้อย่างทันที เพื่อลดปัญหาการกระทบกระทั่ง ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ แก้ปัญหาการร้องเรียนการบริการสาธารณสุข