



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี โทร ๐๓๕-๔๕๔๐๗๑-๗๓

ที่ สพ ๐๐๓๓.๐๐๑/๑/๗๓

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

เรื่องเดิม

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องกำหนดมาตรการ กลไก หรือจัดวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อให้ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ของหน่วยงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยต้องมีการประกาศเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงาน เรื่อง ร้องเรียนให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ หรือสื่ออื่น

ข้อเท็จจริง

กลุ่มกฎหมาย ได้รวบรวมและสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีข้อร้องเรียนทั้งหมด ๙๕ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๔ เรื่อง และเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๙๑ เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กลุ่มกฎหมาย จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต นำผลสรุปเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ประกาศเผยแพร่ บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวนภัศ คำนวน)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

ทราบ / อนุญาต

(นายพรณรงค์ ศรีม่วง)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

๑๒ ก.ย. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ).....หม.ฝ่าย.....
(ลงชื่อ) *Winterm* จนท.พ/ท. ๖๗๘๖๕

สรุปข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๙๕ เรื่อง โดยเป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนระบุชื่อที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ และข้อร้องเรียนที่ต้องแจ้งกลับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน ๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๕ ของข้อร้องเรียนทั้งหมด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้ดำเนินการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ตามอำนาจหน้าที่ แล้วแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ หลังได้รับเรื่อง จำนวน ๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๒ และแจ้งผลการดำเนินงานเกินกว่า ๑๕ วันทำการ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๘

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากหน่วยงานต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๒ รองลงมา คือ ได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๖ และร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕

ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องการรักษาพยาบาลและระบบบริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๖ รองลงมาการคุ้มครองผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๑ รองลงมา คือ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๗

จำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียนและประเภทของเรื่อง
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑. ช่องทาง ร้องเรียน	หนังสือ	๔๔
	โทรศัพท์	๒๔
	ติดต่อด้วยตนเอง	๗
	สื่ออิเล็กทรอนิกส์	๒๐
	ได้รับความคิดเห็น	-
๒. ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	การรักษาพยาบาลและระบบบริการ	๔๑
	การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๑
	สิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค	๗
	พฤติกรรมบริการ	๑๕
	ทุจริต	๔
	ด้านอื่น ๆ	๗

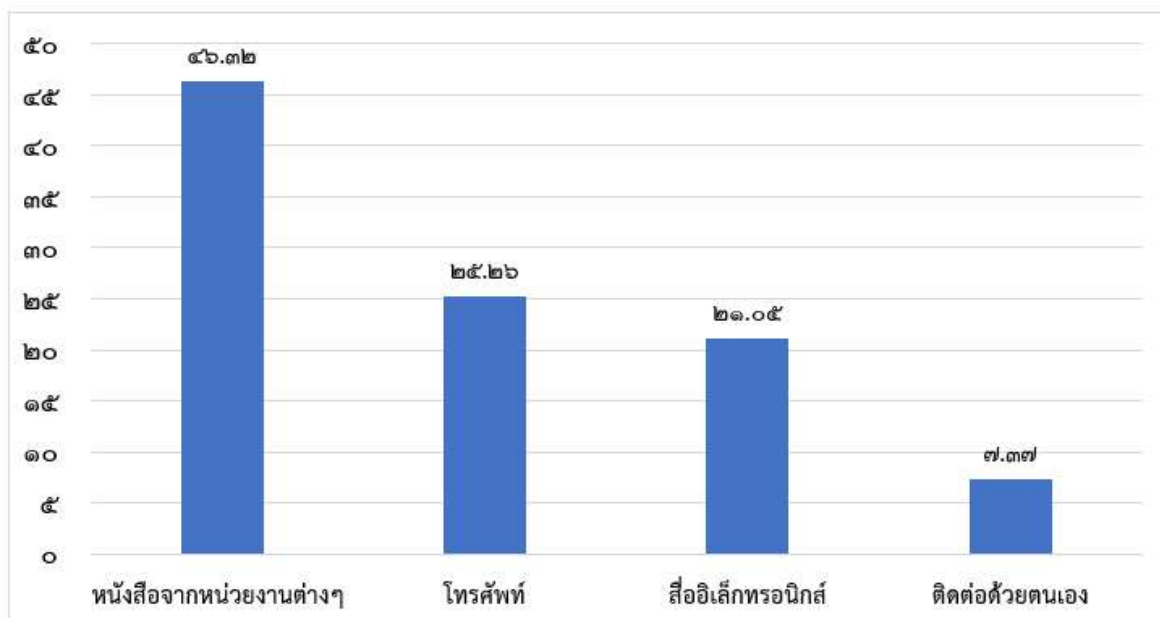
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางรับเรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
๑	หนังสือจากหน่วยงานต่างๆ	๔๔	๔๖.๓๒
๒	โทรศัพท์	๒๔	๒๕.๒๖
๓	ติดต่อด้วยตนเอง	๗	๗.๓๗
๔	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์	๒๐	๒๑.๐๕
๕	ผู้รับความคิดเห็น	-	-
รวมทั้งสิ้น		๙๕	๑๐๐

จากตารางพบว่าปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้รับแจ้งข้อร้องเรียนเป็นหนังสือจากหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน ๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๓๒ รองลงมาคือ ได้รับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๖ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เว็บไซต์จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๕

ข้อมูลการร้องเรียนเป็นหนังสือนั้นส่วนใหญ่ผู้ร้องแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และหน่วยงานเหล่านั้นแจ้งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕



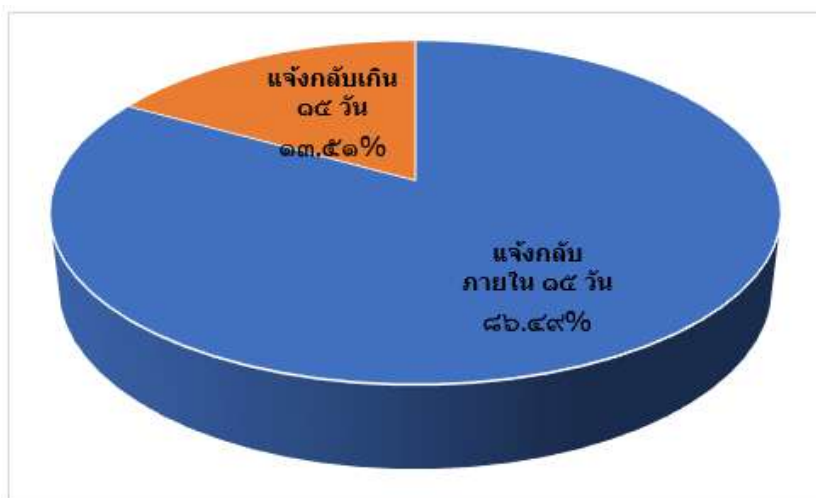
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนผลการจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ลำดับ	การสนองตอบข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	แจ้งกลับภายใน ๑๕ วันทำการ	๖๔	๘๓.๑๒
๒	แจ้งกลับเกิน ๑๕ วันทำการ	๑๓	๑๖.๘๘
รวม		๗๗	๑๐๐

หมายเหตุ *** เรื่องร้องเรียนไม่ได้ตอบกลับผู้ร้อง (ผู้ร้องไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่, บัตรสนเท่ห์) จำนวน ๑๘ เรื่อง

จากตารางพบว่าข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ไว้ และเรื่องที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขอทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งกลับภายใน ๑๕ วันทำการหลังได้รับเรื่อง จำนวน ๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๒ โดยบางเรื่องไม่สามารถตรวจสอบได้ทันภายใน ๑๕ วันทำการ เจ้าหน้าที่จะแจ้งผู้ร้องให้ทราบในเบื้องต้นก่อนว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรียบร้อยแล้วจะแจ้งผลให้ทราบในภายหลังอีกครั้ง แจ้งผลกลับเกินกว่า ๑๕ วันทำการ จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๘ และผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ไม่ได้แจ้งข้อมูลกลับ จำนวน ๑๘ ราย

แผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละของการตอบสนองข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕



*** หมายเหตุ เรื่องร้องเรียนไม่ได้แจ้งกลับผู้ร้อง (ผู้ร้องไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่, บัตรสนเท่ห์) จำนวน ๑๘ เรื่อง

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ลำดับ	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
๑	การรักษาพยาบาลและระบบบริการ	๔๑	๔๓.๑๖
๒	การคุ้มครองผู้บริโภค	๒๑	๒๒.๑๑
๓	อนามัยสิ่งแวดล้อม	๗	๗.๓๗
๔	พฤติกรรมบริการ	๑๕	๑๕.๗๙
๕	ทุจริต	๔	๔.๒๑
๖	ด้านอื่น ๆ	๗	๗.๓๗
รวมทั้งสิ้น		๙๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประชาชนร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาลและระบบบริการมากที่สุด จำนวน ๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๖ รองลงมา คือ การคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๑ และพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๕.๗๙ ตามลำดับ

ข้อร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาลและระบบบริการ ประชาชนจะร้องเรียนขอให้ปรับปรุงการรักษาพยาบาลและระบบบริการ การให้คำแนะนำทางการรักษาพยาบาล การตรวจเชิงรุกในสถานการณ์การระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการปรับปรุง

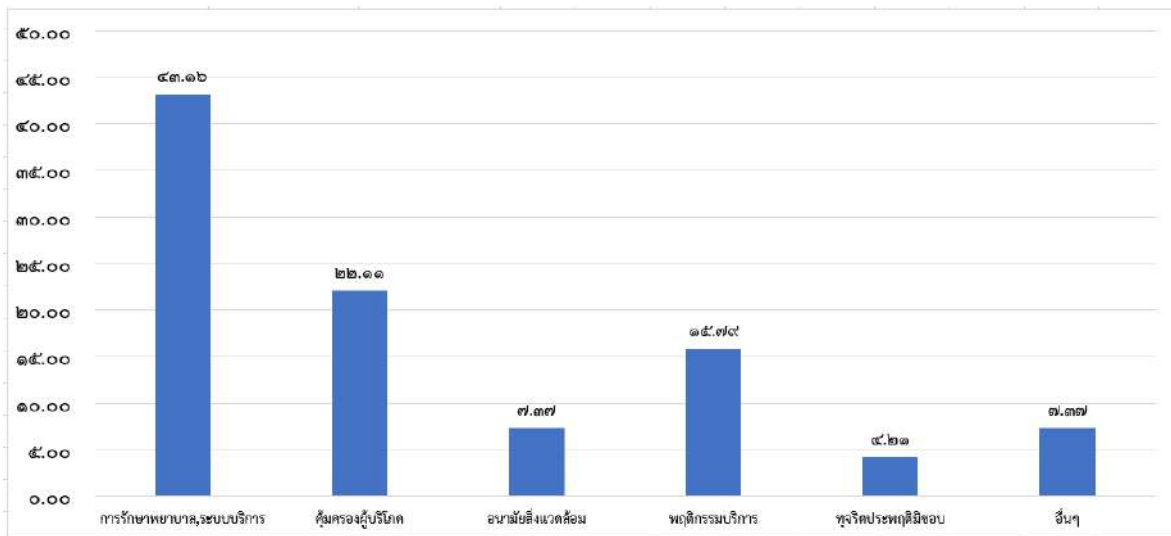
ข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตรวจพบการเปิดสถานบริการทางด้านสุขภาพ โดยไม่มีใบอนุญาต คุณภาพผลิตภัณฑ์ ฉลากและการโฆษณา โดยกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามพระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒ และดำเนินการบังคับใช้กฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ข้อร้องเรียนด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ตรวจพบ เหตุรำคาญควันไฟ กลิ่นเหม็นมูลสุกร น้ำเน่าเสีย เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริง แนะนำการแก้ปัญหา และมีการติดตามผลการดำเนินการของผู้ประกอบการเป็นระยะๆ

สำหรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตนั้น พบการร้องเรียนเรื่อง การแบ่งซื้อแบ่งจ้าง เรียกรับประโยชน์เรื่องยา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูลตามที่ร้องเรียน ส่วนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นไปตามระเบียบ และการทุจริตยกยอกทรัพย์สินอยู่ระหว่างดำเนินการสอบสวนและดำเนินการทางวินัย

ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ได้แก่ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ พุดจาไม่สุภาพ ไม่ใส่ใจในงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ตรวจสอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

แผนภูมิที่ ๓ แสดงร้อยละของข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๖๕



ปัญหาอุปสรรค

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) จะพบว่าการร้องเรียนเกี่ยวกับให้บริการทางการแพทย์หรือระบบบริการในหน่วยงาน พบว่าผู้มารับบริการทางด้านสาธารณสุขมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับภาระงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเพิ่มมากขึ้น กระทั่งการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองบริการ จึงเกิดปัญหาการร้องเรียนตามมา การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

แนวทางการแก้ไข

แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายใน ๑๕ วัน หากไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ทัน โดยแจ้งแก่ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว เมื่อทราบผลจะแจ้งให้ทราบภายหลังอีกครั้งหนึ่ง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

วัน/เดือน/ปี : ๑๒ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

หัวข้อ : สรุปร้อยโรงเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

สรุปร้อยโรงเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

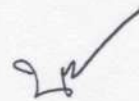
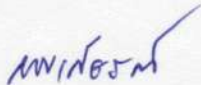
Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....
.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายกอบเกียรติ पालะกะวงศ์ ณ อยุธยา)

(นางสาวนภัส คำนวน)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๑๒ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

วันที่ ๑๒ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ณัฐชยาน์

(นางสาวณัฐชยาน์ คชเดช)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๑๒ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕