



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี โทร. ๐๓๕-๔๕๔๐๖๙ - ๗๖

ที่ สพ ๐๐๓๒.๐๐๑/๑/ ๑๐๕

วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

### เรื่องเดิม

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) EB ๑๖ กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องกำหนดมาตรการ กลไก หรือจัดวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อให้ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยต้องมีการประกาศเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ หรือสื่ออื่น ๆ ปีละ ๒ ครั้ง (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

### ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานนิติการได้สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีข้อร้องเรียนทั้งหมด ๕๒ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๔ เรื่อง และเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป จำนวน ๔๘ เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

### ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กลุ่มงานนิติการจึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตนำผลสรุปเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี รอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวนภัส คำนวน)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

อนุญาต

(นายวรنگค์ รุ่งเรือง)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

**สรุปข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๕๒ เรื่อง โดยเป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนระบุชื่อที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ และข้อร้องเรียนที่ต้องแจ้งกลับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน ๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๘ ของข้อร้องเรียนทั้งหมด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้ดำเนินการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ตามอำนาจหน้าที่ แล้วแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ หลังได้รับเรื่อง จำนวน ๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๙ และแจ้งผลการดำเนินงานเกินกว่า ๑๕ วันทำการ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๑

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากหน่วยงานต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๔ รองลงมา คือ ได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๕ และร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๗

ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๕ รองลงมา คือ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘

**จำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียนและประเภทของเรื่อง  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

<b>๑. ช่องทาง ร้องเรียน</b>	หนังสือ	๓๒
	โทรศัพท์	๑๕
	สื่ออิเล็กทรอนิกส์	๓
	ติดต่อด้วยตนเอง	๒
	ผู้รับความคิดเห็น	-

<b>๒. ประเภทเรื่อง ร้องเรียน</b>	การคุ้มครองผู้บริโภค	๑๕
	สิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค	๑๒
	พฤติกรรมบริการ	๑๑
	การรักษาพยาบาลและระบบบริการอนามัย	๘
	เรื่องทุจริต	๔
	ด้านอื่น ๆ	๒

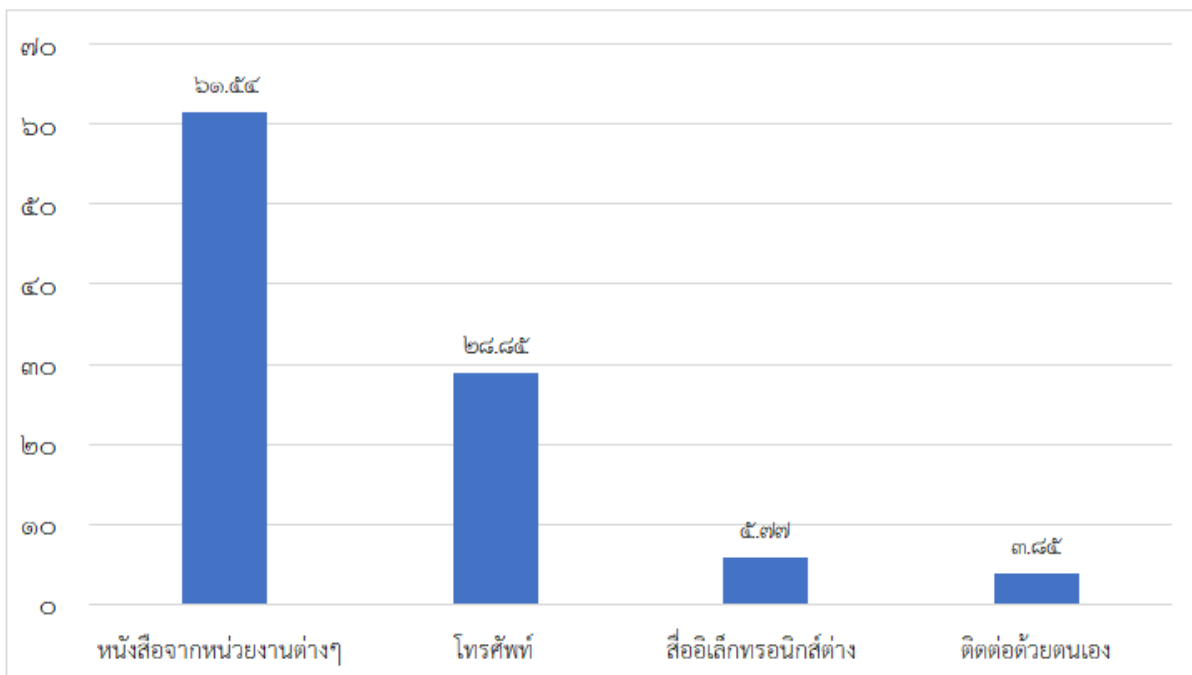
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางรับเรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
๑	หนังสือจากหน่วยงานต่างๆ	๓๒	๖๑.๕๔
๒	โทรศัพท์	๑๕	๒๘.๘๕
๓	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์	๓	๕.๗๗
๔	ติดต่อด้วยตนเอง	๒	๓.๘๕
๕	ผู้รับความคิดเห็น	-	-
รวมทั้งสิ้น		๕๒	๑๐๐

จากตารางพบว่าปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้รับแจ้งข้อร้องเรียนเป็นหนังสือจากหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน ๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๔ รองลงมาคือ ได้รับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๕ และได้รับข้อร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๗

ข้อมูลการร้องเรียนเป็นหนังสือนั้นส่วนใหญ่ผู้ร้องแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และหน่วยงานเหล่านั้นแจ้งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ปีงบประมาณ ๒๕๖๓





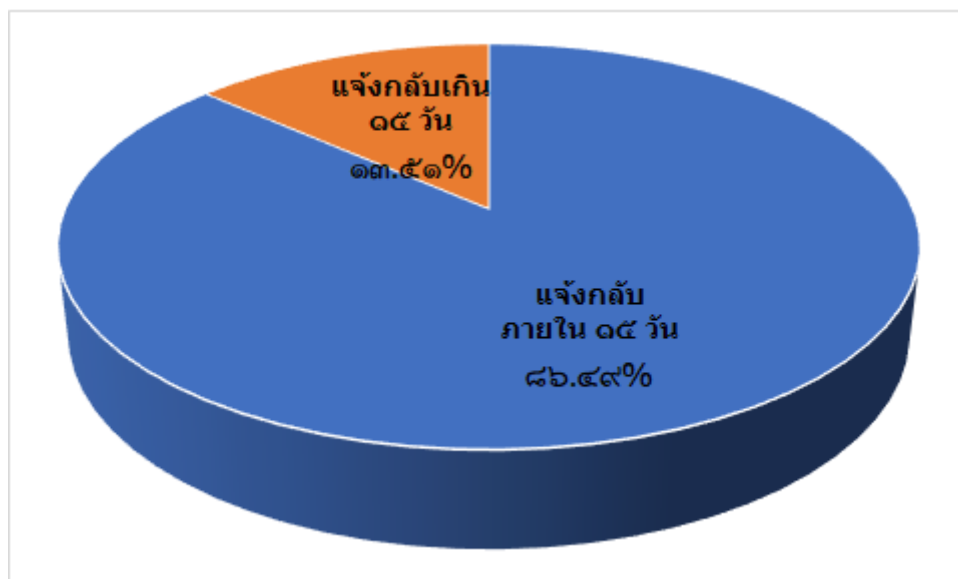
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนผลการจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ลำดับ	การสนองตอบข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	แจ้งกลับภายใน ๑๕ วันทำการ	๓๒	๘๖.๔๙
๒	แจ้งกลับเกิน ๑๕ วันทำการ	๕	๑๓.๕๑
รวม		๓๗	๑๐๐

**หมายเหตุ** ไม่รวมข้อร้องเรียน ซึ่งไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งเพื่อทราบ โดยไม่ต้องแจ้งกลับ จำนวน ๑๕ เรื่อง

จากตารางพบว่าข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ไว้ และเรื่องที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขอทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งกลับภายใน ๑๕ วันทำการหลังได้รับเรื่อง จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๙ โดยบางเรื่องไม่สามารถตรวจสอบได้ทันภายใน ๑๕ วันทำการ เจ้าหน้าที่จะแจ้งผู้ร้องให้ทราบในเบื้องต้นก่อนว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรียบร้อยแล้วจะแจ้งผลให้ทราบในภายหลังอีกครั้ง แจ้งผลกลับเกินกว่า ๑๕ วันทำการ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๑

แผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละของการตอบสนองข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๓



ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ลำดับ	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
๑	การคุ้มครองผู้บริโภค	๑๕	๒๘.๘๕
๒	อนามัยสิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค	๑๒	๒๓.๐๘
๓	พฤติกรรมบริการ	๑๑	๒๑.๑๕
๔	การรักษาพยาบาลและระบบบริการ	๘	๑๕.๓๘
๕	ทุจริต	๔	๗.๖๙
๖	ด้านอื่น ๆ	๒	๓.๖๙
รวมทั้งสิ้น		๕๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประชาชนร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมากที่สุด จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๕ รองลงมา คือ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๘ และพฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๒๑.๑๕ ตามลำดับ

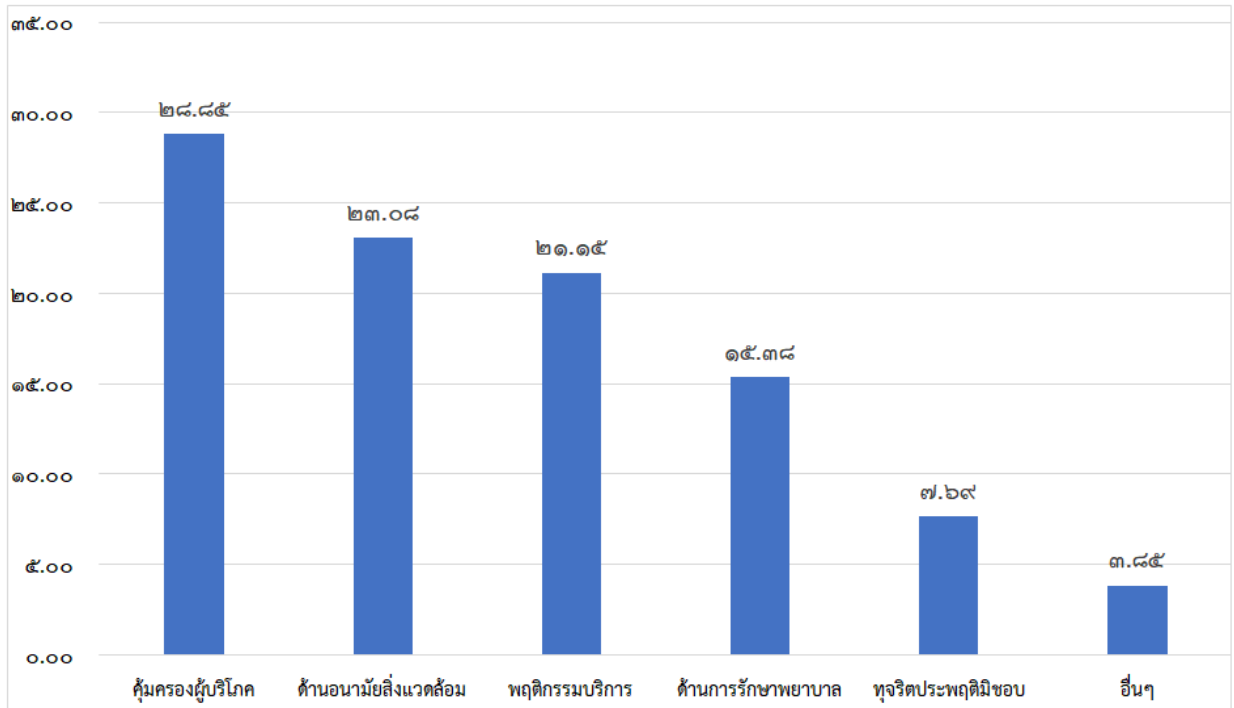
ข้อร้องเรียนด้านคุ้มครองผู้บริโภคนั้น ส่วนใหญ่ประชาชนจะร้องเรียนขอให้ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ฉลากอาหารและยา การพบสิ่งแปลกปลอมในผลิตภัณฑ์ รวมถึงการประกอบเวชกรรมโดยไม่ได้ขึ้นทะเบียนรับอนุญาต จากการตรวจสอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ พบการกระทำความผิดด้านการแสดงฉลากไม่ตรงตามที่ขึ้นทะเบียน ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการเปรียบเทียบปรับตามกฎหมาย ส่วนเรื่องการประกอบเวชกรรมโดยไม่ได้รับอนุญาต ตรวจสอบแล้วยังไม่พบการกระทำความผิดดังกล่าว

ข้อร้องเรียนด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค ตรวจพบเหตุรำคาญทางด้านกลิ่นเหม็นมูลสุกร น้ำเน่าเสียของโรงงาน ควันเผาถ่าน เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริง แนะนำการแก้ปัญหา และมีการติดตามผลการดำเนินการของผู้ประกอบการเป็นระยะๆ

สำหรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตนั้น พบการร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง การใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูลตามที่ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ได้แก่ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ พุดจาไม่สุภาพ ไม่ใส่ใจในงาน ปฏิบัติงานล่าช้า เรื่องชู้สาว สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ตรวจสอบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ต่อไป

แผนภูมิที่ ๓ แสดงร้อยละของข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๖๓



### ปัญหาอุปสรรค

ข้อร้องเรียนบางเรื่องต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้ไม่สามารถแจ้งผลการตรวจสอบแก่ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ภายใน ๑๕ วัน

### แนวทางการแก้ไข

แจ้งกำชับให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยให้แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายใน ๑๕ วัน หากไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ทัน ให้แจ้งแก่ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว