

สรุปข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

ปีงบประมาณ ๒๕๕๙

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ได้สรุปผลข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีและหน่วยงานในสังกัด ที่ประชาชนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ พบว่ามีข้อร้องเรียน จำนวน ๙๖ เรื่อง โดยแจ้งข้อร้องเรียนเป็นหนังสือมากที่สุด รองลงมาคือการร้องเรียนทางโทรศัพท์ และการแจ้งเรื่องด้วยตนเอง ตามลำดับ

สำหรับประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค รองลงมาคือเรื่องการรักษาพยาบาลและระบบบริการ และด้านพฤติกรรมบริการ ตามลำดับ

ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้อง และข้อร้องเรียนที่ต้องแจ้งกลับหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมา มีจำนวน ๖๒ เรื่อง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีและหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง ตามอำนาจหน้าที่ทุกเรื่อง และแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องและหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาทราบภายใน ๑๕ วันทำการ หลังได้รับเรื่อง จำนวน ๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๖ และแจ้งผลการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๔

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ จำแนกตามช่องทางรับเรื่องเปรียบเทียบปี ๒๕๕๗ - ๒๕๕๙

ลำดับ	ช่องทาง	ปี ๒๕๕๗		ปี ๒๕๕๘		ปี ๒๕๕๙	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	หนังสือ	๒๒	๑๙.๖๔	๔๐	๓๖.๓๖	๔๔	๔๕.๘๓
๒.	โทรศัพท์	๑๖	๑๔.๒๙	๑๖	๑๔.๕๔	๒๙	๓๐.๒๑
๓.	การติดต่อด้วยตนเอง	๑๖	๑๔.๒๙	๓๖	๓๒.๗๓	๑๘	๑๘.๗๕
๔.	ตู้รับความคิดเห็น	๕๖	๕๐.๐๐	๑๕	๑๓.๖๔	๓	๓.๑๓
๕.	สื่ออิเล็กทรอนิกส์	๒	๑.๗๘	๓	๒.๗๓	๒	๒.๐๘
รวมทั้งสิ้น		๑๑๒		๑๑๐		๙๖	

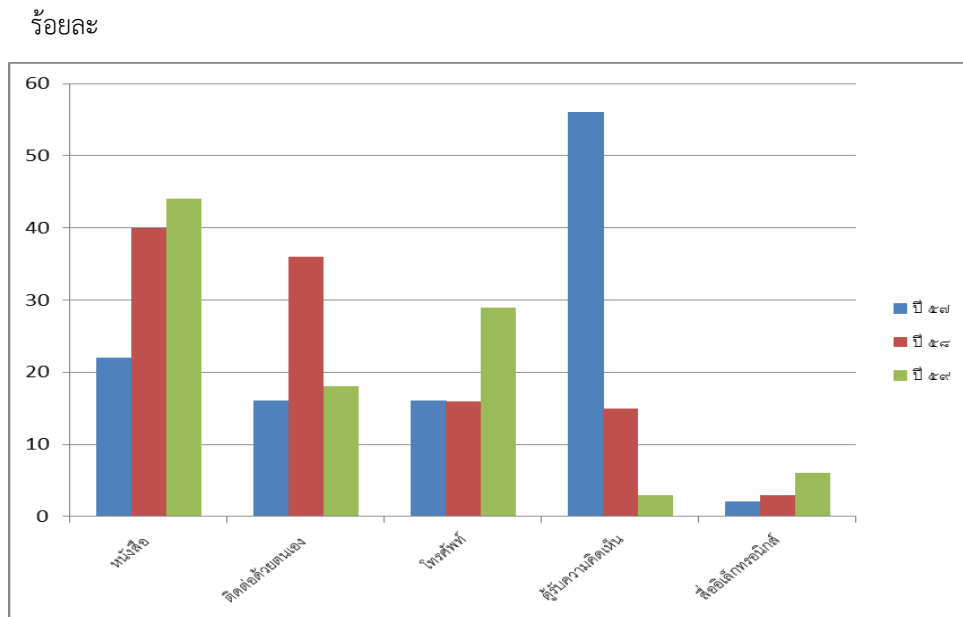
จากตารางพบว่าปีงบประมาณ ๒๕๕๙ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีและหน่วยงานในสังกัดได้รับข้อร้องเรียนเป็นหนังสือจากผู้ร้องโดยตรงและจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งเรื่องมามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘๓ รองลงมาคือร้องเรียนทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๑ และร้องเรียนด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕

โดยข้อมูลการร้องเรียนเป็นหนังสือนั้นส่วนใหญ่ผู้ร้องแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ และหน่วยงานเหล่านั้นแจ้งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปรับปรุง

กรณีการร้องเรียนทางโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภค การรักษาพยาบาล

สำหรับผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเอง ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับรักษาพยาบาลและระบบบริการของหน่วยงาน งานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย ทำให้ผู้ร้องมาแจ้งเรื่องด้วยตนเองเพื่อให้หน่วยงานแก้ไขปรับปรุง

แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ จำแนกตามช่องทางเปรียบเทียบปี ๒๕๕๗-๒๕๕๙



จากแผนภูมิแสดงให้เห็นว่าอัตราการแจ้งข้อร้องเรียนเป็นหนังสือ ทางโทรศัพท์และทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีอัตราสูงขึ้น ส่วนอัตราการร้องเรียนด้วยตนเองและทางผู้รับความคิดเห็นลดลง

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางรับเรื่อง ปี ๒๕๕๙

ช่องทาง	การแจ้งกลับผู้ร้องกรณีผู้ร้องแจ้งข้อมูล (เรื่อง)			ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง (เรื่อง)
	แจ้งกลับภายใน ๑๕ วัน	แจ้งกลับเกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้แจ้งกลับ	
หนังสือ	๓๔	๒	-	๘
โทรศัพท์	๑๐	-	-	๑๙
ติดต่อด้วยตนเอง	๑๔	-	-	๔
ผู้รับความคิดเห็น	-	-	-	๓
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	๑	๑	-	-
รวมทั้งสิ้น	๕๙	๓	-	๓๔

จากตารางพบว่าข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลผู้ร้อง และข้อร้องเรียนที่หน่วยงานต่าง ๆ แจ้งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีและหน่วยงานในสังกัดตรวจสอบและขอทราบผลการดำเนินงาน มีจำนวน ๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๘ ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง จำนวน ๓๔ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๓๕.๔๒

ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ไว้ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๑๕ วันทำการหลังได้รับเรื่อง จำนวน ๕๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๖ โดยหากเรื่องใดไม่สามารถตรวจสอบได้ทันภายใน ๑๕ วันทำการ เจ้าหน้าที่จะแจ้งผู้ร้องให้ทราบในเบื้องต้นก่อนว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรียบร้อยแล้วจะแจ้งผลให้ทราบในภายหลังอีกครั้ง สำหรับการแจ้งผลกลับเกินกว่า ๑๕ วันทำการ มีจำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔.๘๔ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานต่าง ๆ แจ้งให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีตรวจสอบ จึงแจ้งผลแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลังดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยไม่ได้แจ้งผู้ร้องโดยตรง สำหรับเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลผู้ร้อง มีจำนวน ๓๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๒ ส่วนใหญ่ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ซึ่งหน่วยงานได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียนดังกล่าว

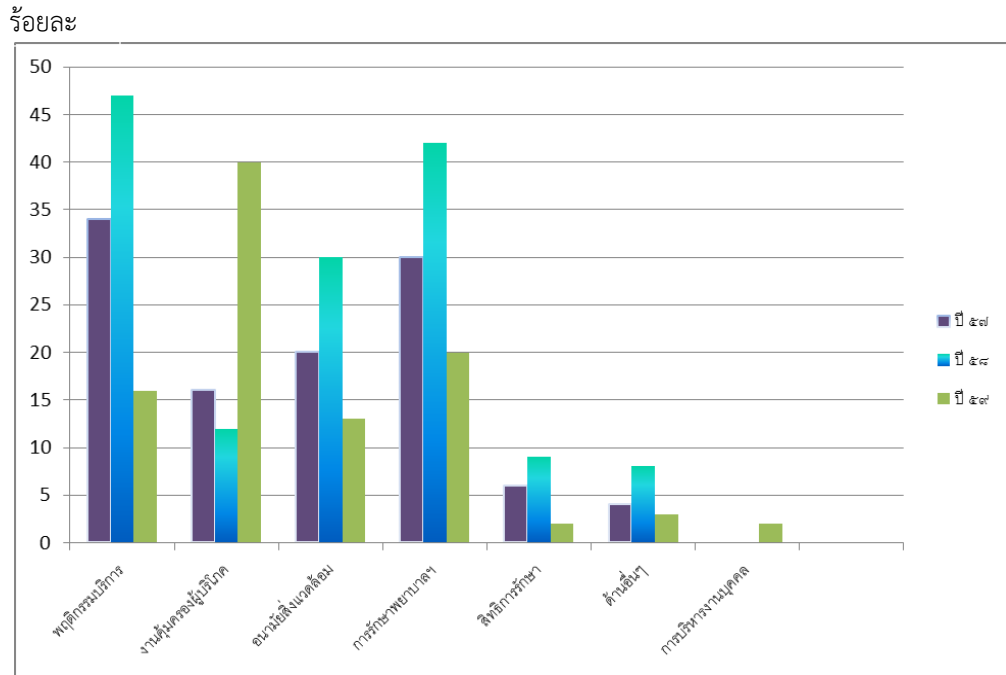
ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ จำแนกตามประเภท ๒๕๕๗ - ๒๕๕๙

ประเภท	ปี ๒๕๕๗		ปี ๒๕๕๘		ปี ๒๕๕๙	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานคุ้มครองผู้บริโภค	๑๖	๑๔.๒๘	๒๔	๒๑.๘๑	๔๐	๔๑.๖๗
การรักษาพยาบาลและระบบบริการ	๓๐	๓๖.๗๘	๒๐	๑๘.๑๘	๒๐	๒๐.๘๓
พฤติกรรมบริการ	๓๔	๓๐.๓๖	๓๓	๓๐	๑๖	๑๖.๖๗
อนามัยสิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค	๒๐	๑๗.๘๖	๒๑	๑๙.๑๐	๑๓	๑๓.๕๔
ด้านอื่น ๆ	๖	๕.๓๖	๘	๗.๒๗	๓	๓.๑๓
สิทธิการรักษาพยาบาล	๔	๓.๕๗	๔	๓.๖๔	๒	๒.๐๘
การบริหารงานบุคคล	๒	๑.๗๙	-	-	๒	๒.๐๘
รวมทั้งสิ้น	๑๑๒		๑๑๐		๙๖	

จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปี ๒๕๕๙ มีข้อร้องเรียน จำนวน ๙๖ เรื่อง โดยมีจำนวนลดลงจากปี ๒๕๕๗ และปี ๒๕๕๘ สำหรับเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ รองลงมาคือเรื่องการรักษาพยาบาลและระบบบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ และด้านพฤติกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่าประชาชนร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคมากที่สุด ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและประชาชนทั่วไปพบเห็นการกระทำผิดจึงแจ้งขอให้ตรวจสอบและแก้ไข การรักษาพยาบาลและระบบบริการ เป็นลักษณะของระบบบริการของรัฐที่ไม่ตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนเป็นส่วนใหญ่ ส่วนการร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการมีจำนวนลดลง

แผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละของข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทเปรียบเทียบปี ๒๕๕๗- ๒๕๕๙



จากแผนภูมิแสดงให้เห็นว่าตั้งแต่ปี ๒๕๕๗ - ๒๕๕๙ ข้อร้องเรียนเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค มีแนวโน้มสูงขึ้น ด้านพุดติกรรมบริการ ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านการรักษาพยาบาลและระบบการบริการ สิทธิการรักษา และด้านอื่นๆ มีจำนวนลดลง และปี ๒๕๕๙ เริ่มมีข้อร้องเรียนเรื่องการบริหารงานบุคคลเพิ่มขึ้นใหม่ และไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง