

สรุปข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

ปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีและหน่วยงานในสังกัดได้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๑๓๗ เรื่อง โดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีและหน่วยงานในสังกัดได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ จำนวน ๑๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๔ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๖

ช่องทางที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีและหน่วยงานในสังกัดได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือจากหน่วยงานต่าง ๆ เกี่ยวข้อง รองลงมาคือการติดต่อด้วยตนเอง และการร้องเรียนทางโทรศัพท์ ตามลำดับ

สำหรับประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องพฤติกรรมบริการ รองลงมาคือด้านการรักษาพยาบาลและระบบบริการ และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตามลำดับ

ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนระบุชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้อง และข้อร้องเรียนที่ต้องแจ้งกลับหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมา (เฉพาะที่ดำเนินการแล้วเสร็จ) มีจำนวน ๑๐๒ เรื่อง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีและหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง ตามอำนาจหน้าที่ทุกเรื่อง และแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องและหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาทราบภายใน ๑๕ วันทำการ หลังได้รับเรื่อง จำนวน ๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๖ และแจ้งผลการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๔

ข้อร้องเรียนแยกตามช่องทางการร้องเรียนและประเภทของเรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๐

๑. ช่องทาง ร้องเรียน	หนังสือ	๔๔
	การติดต่อด้วยตนเอง	๓๓
	โทรศัพท์	๒๙
	ตู้รับความคิดเห็น	๒๗
	สื่ออิเล็กทรอนิกส์	๔

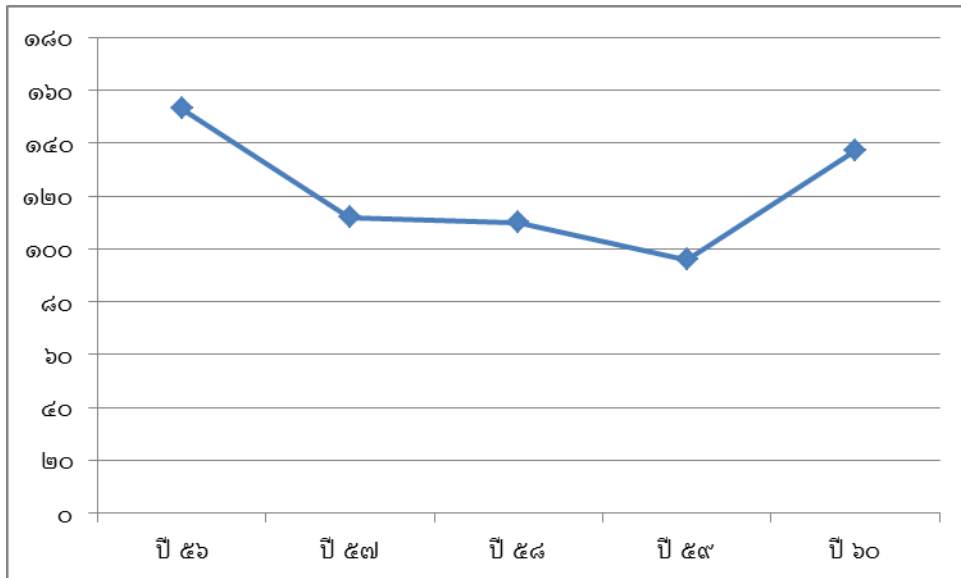
๒. ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	พฤติกรรมบริการ	๔๐
	การรักษาพยาบาลและระบบบริการ	๓๑
	งานคุ้มครองผู้บริโภค	๒๖
	อนามัยสิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค	๙
	การบริหารงานบุคคล	๕
	สิทธิการรักษาพยาบาล	๕
	เรื่องทุจริต	๕
	ด้านอื่น ๆ	๑๖

จำนวนข้อร้องเรียน ระหว่างปี ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐

๑. ปีงบประมาณ ๒๕๕๖	จำนวน ๑๕๓	เรื่อง
๒. ปีงบประมาณ ๒๕๕๗	จำนวน ๑๑๒	เรื่อง
๓. ปีงบประมาณ ๒๕๕๘	จำนวน ๑๑๐	เรื่อง
๔. ปีงบประมาณ ๒๕๕๙	จำนวน ๙๖	เรื่อง
๕. ปีงบประมาณ ๒๕๖๐	จำนวน ๑๓๗	เรื่อง

กราฟที่ ๑ แสดงจำนวนข้อร้องเรียน ระหว่างปี ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐

จำนวน



จากกราฟแสดงให้เห็นว่าจำนวนข้อร้องเรียนระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๕๖ - ๒๕๕๙ มีแนวโน้มลดลงมาเรื่อย ๆ แต่ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ กลับเพิ่มสูงขึ้น

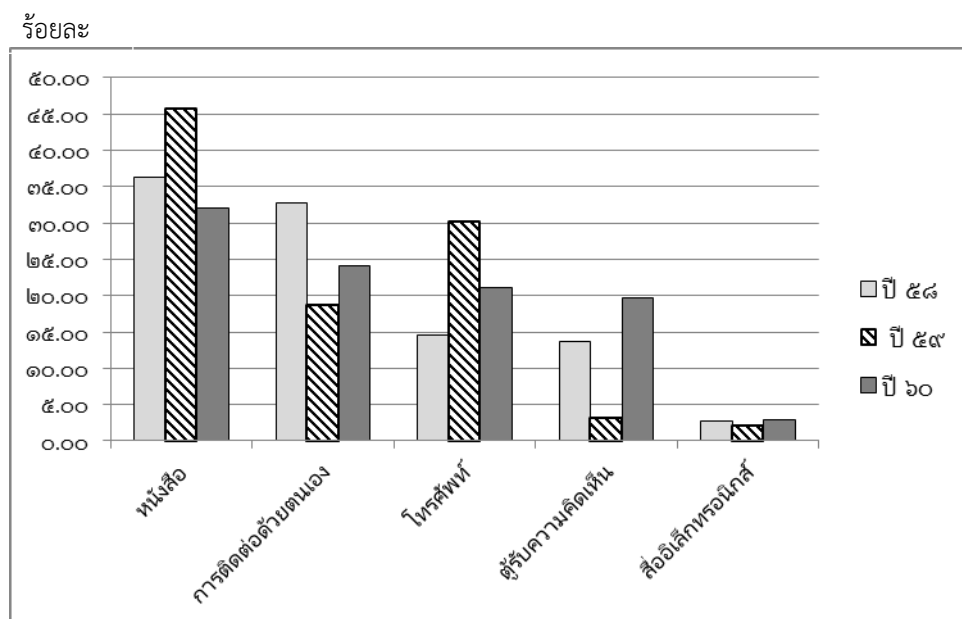
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามช่องทางรับเรื่องเปรียบเทียบปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๐

ลำดับ	ช่องทาง	ปี ๒๕๕๘		ปี ๒๕๕๙		ปี ๒๕๖๐	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	หนังสือ	๔๐	๓๖.๓๖	๔๔	๔๕.๘๓	๔๔	๓๒.๑๒
๒.	การติดต่อด้วยตนเอง	๓๖	๓๒.๗๓	๑๘	๑๘.๗๕	๓๓	๒๔.๐๙
๓.	โทรศัพท์	๑๖	๑๔.๕๔	๒๙	๓๐.๒๑	๒๙	๒๑.๑๗
๔.	ผู้รับความคิดเห็น	๑๕	๑๓.๖๔	๓	๓.๑๓	๒๗	๑๙.๗๑
๕.	สื่ออิเล็กทรอนิกส์	๓	๒.๗๓	๒	๒.๐๘	๔	๒.๙๒
รวมทั้งสิ้น		๑๑๐		๙๖		๑๓๗	

จากตารางพบว่าปีงบประมาณ ๒๕๖๐ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีและหน่วยงานในสังกัดได้รับข้อร้องเรียนเป็นหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๒ รองลงมาคือร้องเรียนด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๙ และร้องเรียนทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๗

ข้อมูลการร้องเรียนเป็นหนังสือนั้นส่วนใหญ่ผู้ร้องแจ้งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และหน่วยงานเหล่านั้นแจ้งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางเปรียบเทียบปี ๒๕๕๘- ๒๕๖๐



จากแผนภูมิแสดงให้เห็นว่าอัตราการแจ้งข้อร้องเรียนเป็นหนังสือค่อนข้างสูงอย่างต่อเนื่อง ส่วนการแจ้งข้อร้องเรียนทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์มายังหน่วยงานมีค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางรับเรื่อง ปี ๒๕๖๐

ช่องทาง	การแจ้งกลับผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เรื่อง)			ไม่มีข้อมูลผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งเรื่องโดยไม่ขอทราบผล (เรื่อง)
	แจ้งกลับภายใน ๑๕ วัน	แจ้งกลับเกิน ๑๕ วัน	ไม่ได้แจ้งกลับ	
หนังสือ	๓๔	๓	-	๗
ติดต่อด้วยตนเอง	๓๓	-	-	-
โทรศัพท์	๒๙	-	-	-
ผู้รับความคิดเห็น	๑	-	-	๒๖
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ	๒	-	-	๒
รวมทั้งสิ้น	๙๙	๓	-	๓๕

จากตารางพบว่าข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลผู้ร้องและข้อร้องเรียนที่หน่วยงานต่าง ๆ แจ้งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีตรวจสอบข้อเท็จจริงและขอทราบผลมีจำนวน ๑๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๕ ส่วนข้อร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลผู้ร้องและข้อร้องเรียนที่หน่วยงานต่าง ๆ แจ้งให้ทราบเพื่อเป็นข้อมูลโดยไม่ได้ขอทราบผลมีจำนวน ๓๕ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๒๕.๕๕

ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ไว้ และเรื่องที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขอทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งกลับภายใน ๑๕ วันทำการหลังได้รับเรื่อง จำนวน ๙๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๖ โดยเรื่องใดไม่สามารถตรวจสอบได้ทันภายใน ๑๕ วันทำการ เจ้าหน้าที่จะแจ้งผู้ร้องให้ทราบในเบื้องต้นก่อนว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรียบร้อยแล้วจะแจ้งผลให้ทราบในภายหลังอีกครั้ง แจ้งผลกลับเกินกว่า ๑๕ วันทำการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๔

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ จำแนกตามประเภท ๒๕๕๘ - ๒๕๖๐

ประเภท	ปี ๒๕๕๘		ปี ๒๕๕๙		ปี ๒๕๖๐	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พฤติกรรมบริการ	๓๔	๓๐.๙๑	๑๖	๑๖.๖๗	๔๐	๒๙.๒๐
การรักษาพยาบาลและระบบบริการ	๑๙	๑๗.๒๗	๒๐	๒๐.๘๓	๓๑	๒๒.๖๓
งานคุ้มครองผู้บริโภค	๒๓	๒๐.๙๑	๔๐	๔๑.๖๗	๒๖	๑๘.๙๘
อนามัยสิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค	๒๒	๒๐.๐๐	๑๓	๑๓.๕๔	๙	๖.๕๗
การบริหารงานบุคคล	-	-	๒	๒.๐๘	๕	๓.๖๕
สิทธิการรักษาพยาบาล	๔	๓.๖๔	๒	๒.๐๘	๕	๓.๖๕
เรื่องทุจริต	-	-	-	-	๕*	๓.๖๕
ด้านอื่น ๆ	๘	๗.๒๗	๓	๓.๑๓	๑๖*	๑๑.๖๘
รวมทั้งสิ้น	๑๑๐		๙๖		๑๓๗	

หมายเหตุ * อยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบเรื่องทุจริต ๑ เรื่อง และเรื่องอื่น ๆ ๑ เรื่อง

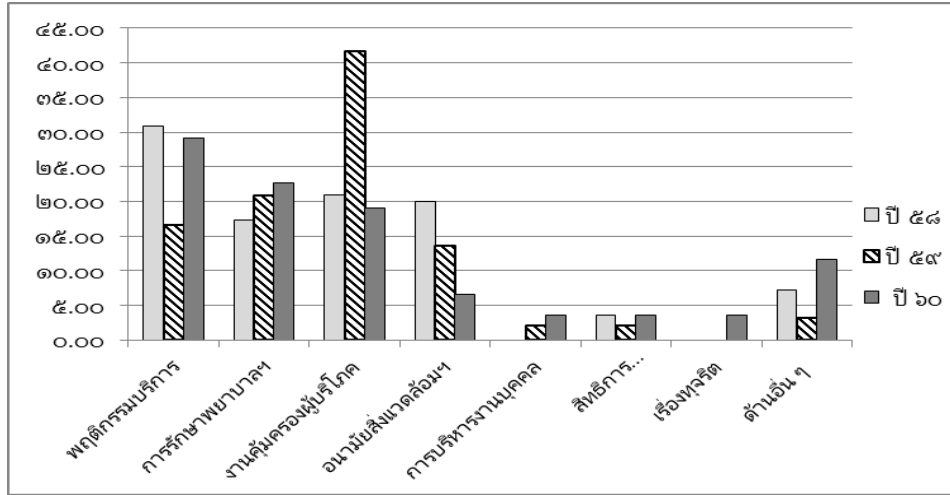
จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปี ๒๕๖๐ มีข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๕๘-๒๕๕๙ ค่อนข้างมาก โดยเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องพฤติกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๐ รองลงมาคือเรื่องการรักษาพยาบาลและระบบบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๓ และด้านการคุ้มครองผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๘ ตามลำดับ

ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตนั้นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่าไม่มีมูลตามข้อร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง ส่วนอีก ๑ เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

สำหรับข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ๑ เรื่อง โดยร้องเรียนขอให้ตรวจสอบเอกสารการประกวดราคาซื้อด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) เลขที่ ๑๖/๒๕๖๐ ผลการตรวจสอบพบว่าเกิดข้อผิดพลาดในเนื้อหาของประกาศประกวดราคาฯ ที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงานและที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลางไม่ตรงกัน โดยประกาศประกวดราคาฯ ที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงานระบุให้มีหนังสือรับรองคุณภาพของอาหาร ส่วนประกาศประกวดราคาฯ ที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลางไม่ได้ระบุให้มีหนังสือรับรองคุณภาพของอาหาร ทำให้ผู้ประกอบการบางรายซึ่งดูประกาศจากเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลางไม่ได้ยื่นหนังสือรับรองคุณภาพอาหารมาให้พิจารณา หน่วยงานพิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อความเป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการทุกราย จึงยกเลิกการประกวดราคาดังกล่าว และดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างใหม่

แผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละของข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทเปรียบเทียบปี ๒๕๕๘- ๒๕๖๐

ร้อยละ



จากแผนภูมิแสดงให้เห็นว่าตั้งแต่ปี ๒๕๕๘-๒๕๖๐ ข้อร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาล มีแนวโน้มสูงขึ้น ส่วนข้อร้องเรียนด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมมีแนวโน้มลดลง สำหรับข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในปี ๒๕๕๙ มีอัตราข้อร้องเรียนที่สูงมาก