



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี โทร. ๐ ๓๕๔๕ ๔๐๖๙ - ๗๖

ที่ สพ ๐๐๓๒.๐๐๑/๑/๑๖๔ วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานการจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

เรื่องเดิม

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA) EB ๘ กำหนดให้ หน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ เพื่อให้ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยต้องมีการประกาศเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเผยแพร่ให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ หรือสื่ออื่น ๆ

ข้อเท็จจริง

กลุ่มงานนิติการได้สรุปข้อมูลข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีข้อร้องเรียนทั้งหมด ๘๐ เรื่อง เป็นข้อร้องเรียนที่ระบุชื่อที่อยู่ของผู้ร้อง และข้อร้องเรียนที่ต้องแจ้งกลับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔๒ เรื่อง เป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้อง หรือหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาแจ้งให้ทราบโดยไม่ต้องแจ้งผลกลับจำนวน ๓๘ เรื่อง รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

กลุ่มงานนิติการจึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตนำผลสรุปข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๑๖. ๐๓

(นางสาวณภัส คำนวน)

นิติกรชำนาญการ

๑๖. ๐๓. ๐๓

๐๐๗

(นายสาโรจน์ มะรุมดี)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

๒๒ ต.ค. ๒๕๖๑

สรุปข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๘๐ เรื่อง โดยเป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนระบุชื่อที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ และข้อร้องเรียนที่ต้องแจ้งกลับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ ของข้อร้องเรียนทั้งหมด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้ดำเนินการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ตามอำนาจหน้าที่ แล้วแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ หลังได้รับเรื่อง จำนวน ๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๒ และแจ้งผลการดำเนินงานเกินกว่า ๑๕ วันทำการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๘

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากหน่วยงานต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๕ รองลงมา คือ ได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕ และร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๑๕

ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ รองลงมา คือ ด้านการรักษาพยาบาลและระบบบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ เรื่องอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕

จำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียนและประเภทของเรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๑. ช่องทาง ร้องเรียน	หนังสือ	๓๗
	โทรศัพท์	๒๙
	สื่ออิเล็กทรอนิกส์	๑๒
	ติดต่อด้วยตนเอง	๒
	ผู้รับความคิดเห็น	-

๒. ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	การคุ้มครองผู้บริโภค	๓๘
	การรักษาพยาบาลและระบบบริการ	๑๖
	อนามัยสิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค	๘
	พฤติกรรมบริการ	๖
	เรื่องทุจริต	๒
	เรื่องอื่น ๆ	๑๐

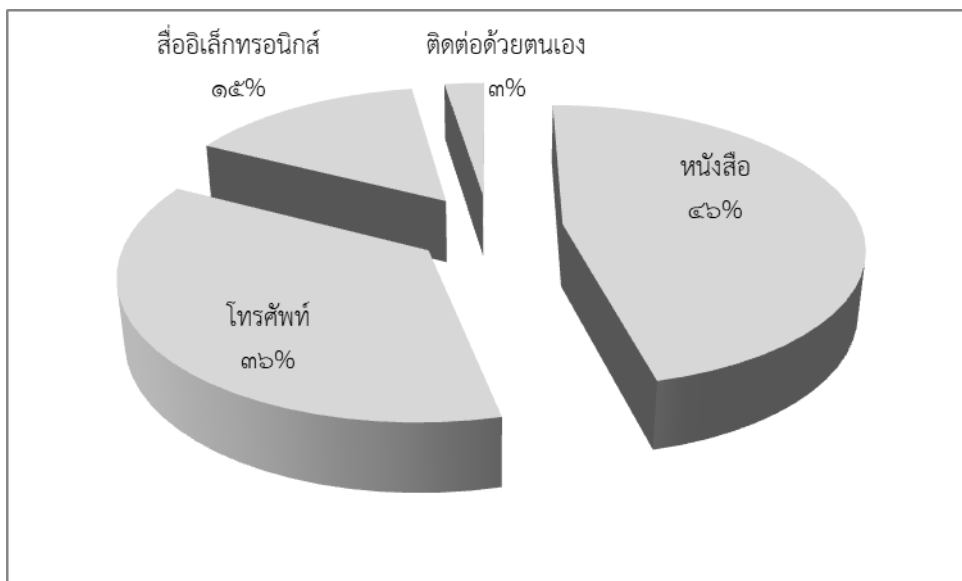
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางรับเรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
๑	หนังสือจากหน่วยงานต่างๆ	๓๗	๔๖.๒๕
๒	โทรศัพท์	๒๙	๓๖.๒๕
๓	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์	๑๒	๑๕.๐๐
๔	ติดต่อด้วยตนเอง	๒	๒.๕๐
๕	ผู้รับความคิดเห็น	-	-
รวมทั้งสิ้น		๘๐	๑๐๐

จากตารางพบว่าปีงบประมาณ ๒๕๖๑ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้รับแจ้งข้อร้องเรียนเป็นหนังสือจากหน่วยงานต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๕ รองลงมาคือ ได้รับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๕ และได้รับข้อร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐

ข้อมูลการร้องเรียนเป็นหนังสือนั้นส่วนใหญ่ผู้ร้องแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และหน่วยงานเหล่านั้นแจ้งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

กราฟที่ ๑ แสดงร้อยละของข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่าง ๆ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑



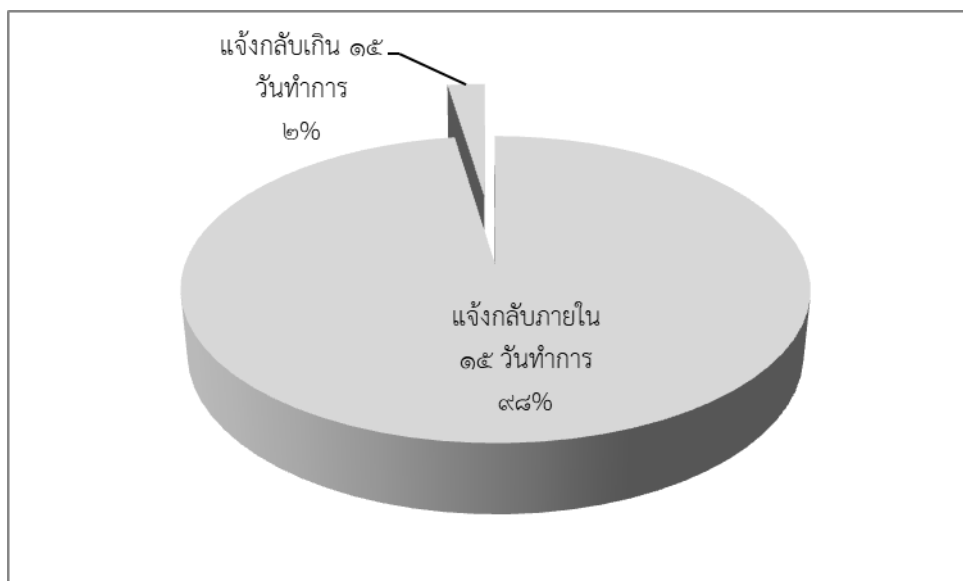
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนผลการจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ลำดับ	การสนองตอบข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	แจ้งกลับภายใน ๑๕ วันทำการ	๔๑	๙๗.๖๒
๒	แจ้งกลับเกิน ๑๕ วันทำการ	๑	๒.๓๘
รวม		๔๒	๑๐๐

หมายเหตุ ไม่รวมข้อร้องเรียน ซึ่งไม่มีข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งเพื่อทราบ โดยไม่ต้องแจ้งกลับ จำนวน ๓๘ เรื่อง

จากตารางพบว่าข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ไว้ และเรื่องที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขอทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งกลับภายใน ๑๕ วันทำการหลังได้รับเรื่อง จำนวน ๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๒ โดยเรื่องใดไม่สามารถตรวจสอบได้ทันภายใน ๑๕ วันทำการ เจ้าหน้าที่จะแจ้งผู้ร้องให้ทราบในเบื้องต้นก่อนว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรียบร้อยแล้วจะแจ้งผลให้ทราบในภายหลังอีกครั้ง แจ้งผลกลับเกินกว่า ๑๕ วันทำการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๘

กราฟที่ ๒ แสดงร้อยละของการตอบสนองข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑



ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ลำดับ	ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
๑	การคุ้มครองผู้บริโภค	๓๘	๔๗.๕๐
๒	การรักษาพยาบาลและระบบบริการ	๑๖	๒๐.๐๐
๓	อนามัยสิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค	๘	๑๐.๐๐
๔	พฤติกรรมบริการ	๖	๗.๕๐
๕	เรื่องทุจริต	๒	๒.๕๐
๖	ด้านอื่น ๆ	๑๐	๑๒.๕๐
รวมทั้งสิ้น		๘๐	๑๐๐

หมายเหตุ ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

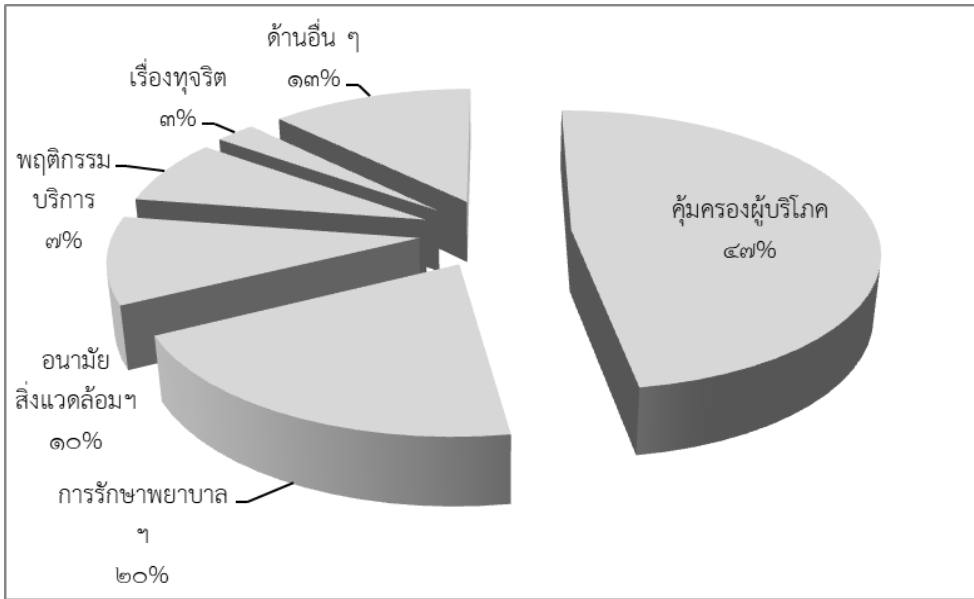
จากตารางแสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ประชาชนร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมากที่สุด จำนวน ๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ รองลงมา คือ เรื่องการรักษาพยาบาลและระบบบริการ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและการควบคุมโรค จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ตามลำดับ

ข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น ส่วนใหญ่ประชาชนจะร้องเรียนขอให้ตรวจสอบว่ามีการขายยาโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย จากการตรวจสอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่พบว่ามีกรกระทำผิดตามที่ร้องเรียน แต่พบว่าร้านขายยาบางแห่งไม่จัดทำบัญชียาให้เป็นปัจจุบันซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการเปรียบเทียบปรับตามพระราชบัญญัติยา พ.ศ. ๒๕๑๐

สำหรับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตนั้นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้ตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูลตามที่ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนด้านอื่น ๆ ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าตอบแทนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการจ่ายเงินค่าตอบแทน แนนทำยข้อบังคับกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการจ่ายเงินค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้กับหน่วยบริการ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๔ (ฉบับที่ ๑๑) พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้แจ้งกำกับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบ

กราฟที่ ๓ แสดงร้อยละของข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๖๑



ปัญหาอุปสรรค

๑. ข้อร้องเรียนบางเรื่องสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีแจ้งให้หน่วยงานที่สังกัดที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วรายงานผลให้ทราบ แต่หน่วยงานในสังกัดรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงล่าช้าเกินระยะเวลาที่กำหนด ทำให้การตอบสนองข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องล่าช้าไปด้วย

๒. หน่วยงานในสังกัดบางแห่งผู้รับผิดชอบหลักเกษียณอายุราชการ และยังไม่มีการมอบหมายให้ผู้อื่นรับผิดชอบงานแทน ทำให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรและขาดการบูรณาการกันภายในหน่วยงาน

แนวทางการแก้ไข

๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีติดตามความคืบหน้าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลให้ทราบภายในกำหนด

๒. แจ้งกำชับหน่วยงานในสังกัดให้บริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และตามแนวทางที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีกำหนด