



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี โทร ๐ - ๓๕๔๕ - ๔๐๗๑ - ๗๓

ที่ สพ ๐๐๓๓.๐๐๑/๑/๑๐

วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

## เรื่องเดิม

ด้วยการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) กำหนดให้หน่วยงานต้องมีข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียน กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องกำหนดมาตรการ กลไก หรือจัดวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อให้ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรม โดยต้องมีการประกาศเผยแพร่สรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนให้สาธารณชนรับทราบผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ สื่ออื่นๆ ปีละ ๒ ครั้ง (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

## ข้อเท็จจริง

กลุ่มกฎหมาย ได้รวบรวมและสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เสร็จเรียบร้อยแล้ว (ตัดยอดวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๖) โดยมีข้อร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๑๑๗ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป (เรื่องการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน) จำนวน ๑๑๗ เรื่อง โดยไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

## ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมาย จึงรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อม และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวนภัส คำนวน)  
นิติกรชำนาญการพิเศษ

พรบ/อนุภาค

(นายกิตติพงษ์ อยู่สุวรรณ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)

ปฏิบัติหน้าที่นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาราชการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

- ๘ ก.ย. ๒๕๖๖

(ลงชื่อ).....หน.ฝ่าย.....

(ลงชื่อ) ส.ร.๒.....จนท.พ/ท.....ศ.ค.๕.๖๖

## สรุปข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน ๑๑๗ เรื่อง โดยเป็นข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนระบุชื่อที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ และข้อร้องเรียนที่ต้องแจ้งกลับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน ๑๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๖ ของข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยไม่พบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้ดำเนินการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ตามอำนาจหน้าที่ แล้วแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ หลังได้รับเรื่องจำนวน ๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๘ และแจ้งผลการดำเนินงานเกินกว่า ๑๕ วันทำการ จำนวน ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๒

ช่องทางที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากหน่วยงานต่างๆ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๔ รองลงมา คือ ร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๔ และได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๔

ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๒ รองลงมา คือ เรื่องการรักษาพยาบาลและระบบบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๙ รองลงมา และเรื่องพฤติกรรมบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๕

จำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน และประเภทของเรื่อง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

### ๑. ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑. หนังสือ	๖๑
๒. โทรศัพท์	๑๙
๓. ติดต่อด้วยตนเอง	๗
๔. สื่ออิเล็กทรอนิกส์	๓๐
๕. ผู้รับความคิดเห็น	-

### ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
๑. การรักษาพยาบาล และระบบบริการ	๒๙
๒. การคุ้มครองผู้บริโภค	๕๗
๓. สิ่งแวดล้อม และการควบคุมโรค	๑๐
๔. พฤติกรรมบริการ	๒๑
๕. การทุจริต และประพฤติมิชอบ	-
๖. ด้านอื่นๆ	-

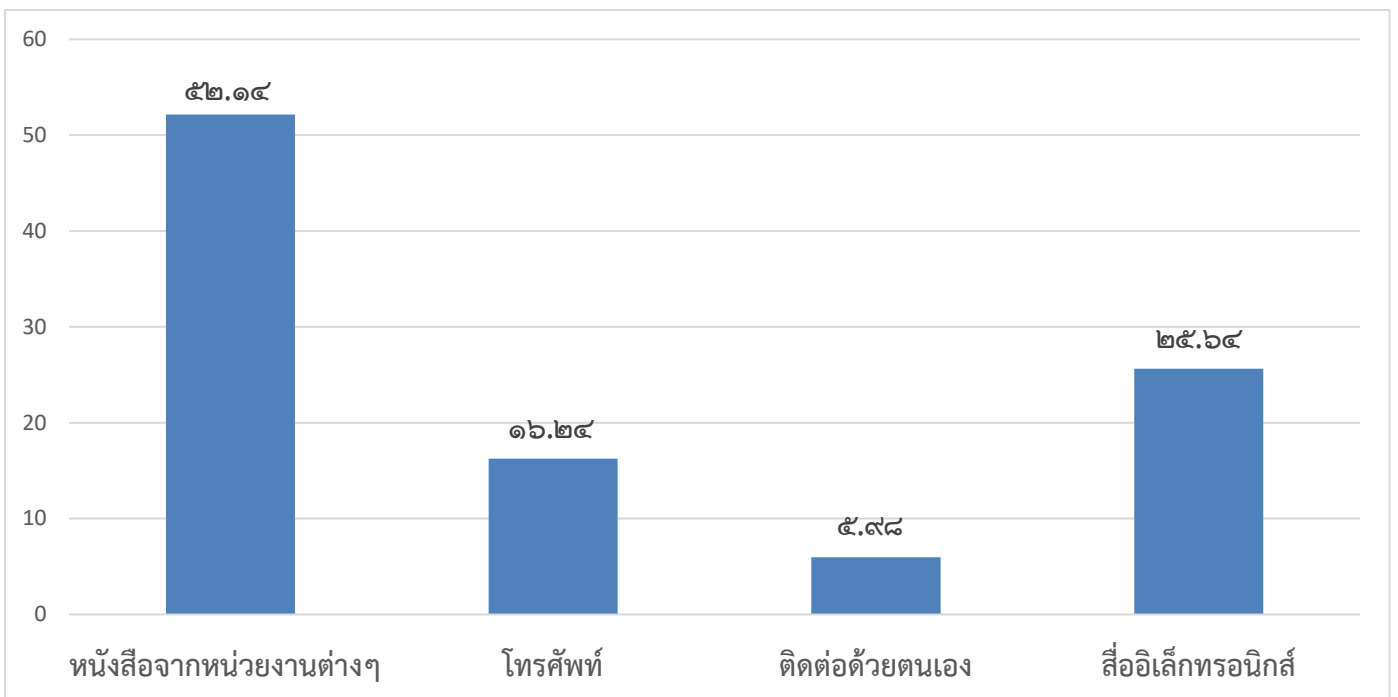
ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางรับเรื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑.	หนังสือจากหน่วยงานต่างๆ	๖๑	๕๒.๑๔
๒.	โทรศัพท์	๑๙	๑๖.๒๔
๓.	ติดต่อด้วยตนเอง	๗	๕.๙๘
๔.	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่นเว็บไซต์	๓๐	๒๕.๖๔
๕.	ผู้รับความเห็น	-	-
รวมทั้งสิ้น		๑๑๗	๑๐๐

จากตารางพบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีได้รับแจ้งข้อร้องเรียนเป็นหนังสือจากหน่วยงานต่างๆ มากที่สุด จำนวน ๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๑๔ รองลงมา คือ ได้รับข้อร้องเรียนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เว็บไซต์ จำนวน ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๔ และทางโทรศัพท์ จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๔

ข้อมูลการร้องเรียนเป็นหนังสือนั้นส่วนใหญ่ผู้ร้องแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่างๆ เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสุพรรณบุรี สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และหน่วยงานเหล่านั้นแจ้งเรื่องให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละของข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางต่างๆ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖



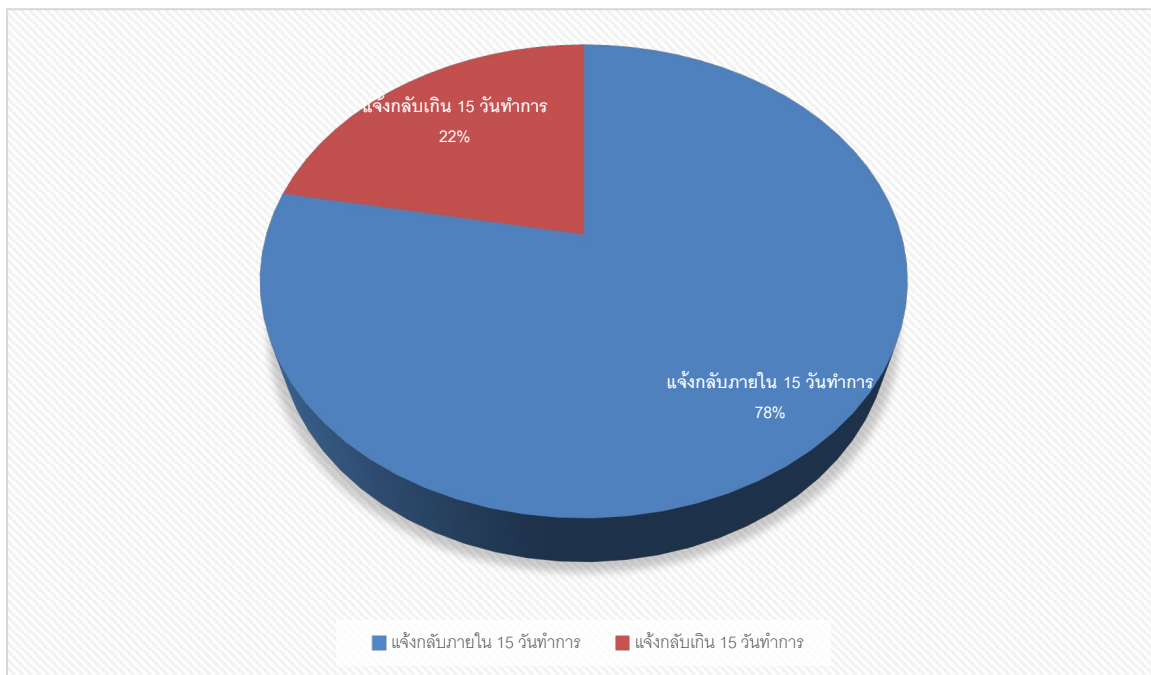
ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนผลการจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับ	การตอบสนองข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	แจ้งกลับภายใน ๑๕ วัน ทำการ	๘๕	๗๗.๙๘
๒	แจ้งกลับเกิน ๑๕ วันทำการ	๒๔	๒๒.๐๒
รวม		๑๐๙	๑๐๐

หมายเหตุ \*\* เรื่องร้องเรียนไม่ได้ตอบกลับผู้ร้อง (ผู้ร้องไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่, บัตรสนเท่ห์) จำนวน ๘ เรื่อง

จากตารางพบว่าข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ไว้ และเรื่องที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขอทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งกลับภายใน ๑๕ วันทำการหลังได้รับเรื่อง จำนวน ๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๙๘ โดยบางเรื่องที่ไม่สามารถตรวจสอบได้ทันภายใน ๑๕ วันทำการ เจ้าหน้าที่จะแจ้งผู้ร้องให้ทราบในเบื้องต้นก่อนว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรียบร้อยแล้วจะแจ้งผลให้ทราบในภายหลังอีกครั้งแจ้งผลกลับเกินกว่า ๑๕ วันทำการ จำนวน ๒๔เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๒ และผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและไม่ได้แจ้งข้อมูลกลับ จำนวน ๘ ราย

แผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละของการตอบสนองข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๖



หมายเหตุ \*\* เรื่องร้องเรียนไม่ได้แจ้งกลับผู้ร้อง (ผู้ร้องไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ บัตรสนเท่ห์) จำนวน ๘ เรื่อง

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภท ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ลำดับ	ประเภท	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	การรักษาพยาบาล และระบบบริการ	๒๙	๒๔.๗๙
๒	การคุ้มครองผู้บริโภค	๕๗	๔๘.๗๒
๓	อนามัยสิ่งแวดล้อม	๑๐	๘.๕๕
๔	พฤติกรรมบริการ	๒๑	๑๗.๙๕
๕	การทุจริต และประพฤตินิชอบ	-	-
๖	ด้านอื่นๆ	-	-
รวมทั้งสิ้น		๑๑๗	๑๐๐

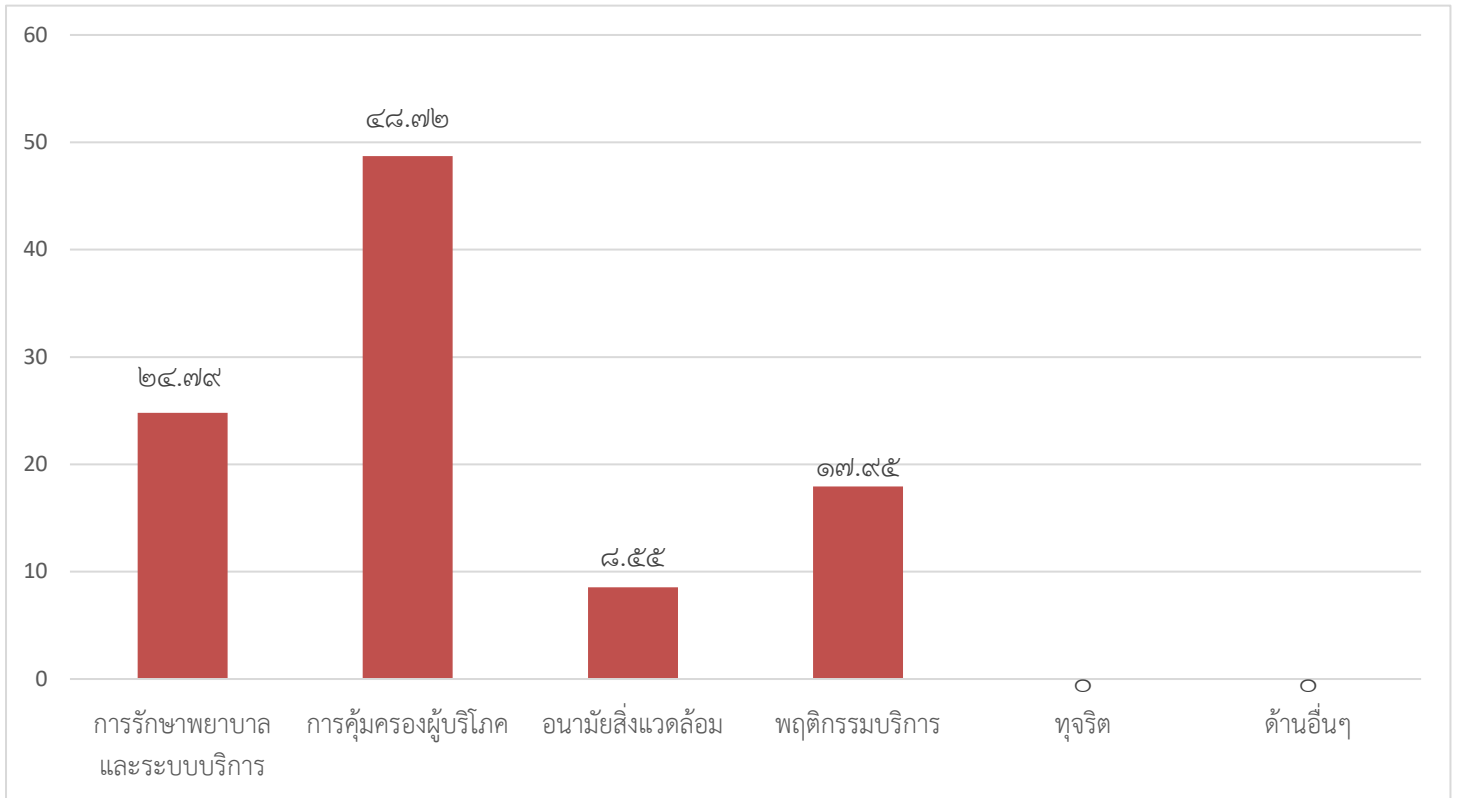
จากตารางที่ ๓ แสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ประชาชนร้องเรียนเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคมากที่สุด จำนวน ๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๗๒ รองลงมา คือ ด้านการรักษาพยาบาลและระบบบริการ จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๙ และเรื่องพฤติกรรมบริการ จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๗.๙๕ ตามลำดับ

ข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ตรวจพบการเปิดสถานบริการทางด้านสุขภาพโดยไม่มีใบอนุญาต คุณภาพผลิตภัณฑ์ ฉลากและการโฆษณา โดยกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามพระราชบัญญัติควบคุมอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒ และดำเนินการบังคับใช้กฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ข้อร้องเรียนด้านการรักษาพยาบาล และระบบบริการ ประชาชนจะร้องเรียนขอให้ปรับปรุงการรักษาพยาบาลและระบบบริการ ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการปรับปรุง

ข้อร้องเรียนด้านอนามัยสิ่งแวดล้อม ตรวจพบ การลักลอบการทิ้งขยะ ปัญหาฝุ่นละออง และปัญหาเรื่องเกี่ยวกับการเลี้ยงสัตว์ โดยเจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริง แนะนำการแก้ปัญหา และมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะๆ

### แผนภูมิที่ ๓ แสดงร้อยละของข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภท ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



#### ปัญหาอุปสรรค

ข้อร้องเรียนบางเรื่องต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้ไม่สามารถแจ้งผลการตรวจสอบแก่ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ภายใน ๑๕ วัน

#### แนวทางการแก้ไข

กำชับให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน แจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายใน ๑๕ วัน หากไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ทัน โดยแจ้งแก่ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว เมื่อทราบผลจะแจ้งให้ทราบภายหลังอีกครั้งหนึ่ง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี

วัน/เดือน/ปี : ๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

หัวข้อ : รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

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

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

*ds m*

(นางสาวปรมา เกษดี)

ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ

วันที่ ๙ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

*ds*

(นางสาวนภัส คำนวน)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๙ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

*ds*

(นางสาวณัฐธยาน์ คชเดช)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๙ เดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖