



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ โทร. ๐ ๒๓๘๙ ๕๙๘๐ ต่อ ๑๑๐

ที่ สป ๐๐๓๓.๐๐๘/๔๗

วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ และมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยกระบวนการดังกล่าวถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนต่างๆ ของหน่วยงาน จึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึง เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ สรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) ตามแนวทางฯ ที่กำหนด โดยจำแนกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนทั่วไป มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๑๑ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๘๐ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓๑ เรื่อง โดยแบ่งตามกลุ่มงานฯ ที่ดำเนินงาน ดังนี้

- กลุ่มกฎหมาย มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้ง ๔ เรื่อง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ, การให้ยาผู้ป่วยผิดชนิด และแอบอ้างสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการให้ช่วยสนับสนุนบัตรเชิญชมศึกมวยไทยมหากุศล

- กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทั้งหมดจำนวน ๘ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับกลิ่นเหม็น เสียงดัง และขยะ

- กลุ่มงานประกันสุขภาพ มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้ง ๕ เรื่อง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับการถูกเรียกเก็บเงิน และการไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการฯ

กลุ่มงานควบคุมโรค...

- กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๓ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จทั้ง ๓ เรื่อง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้ตรวจสอบหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน/ผู้ปฏิบัติการและกรณีโรงพยาบาลไม่รับผู้ป่วยฉุกเฉิน

ปัญหา/อุปสรรค :- ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการขอข้อมูลเพิ่มเติม ทำให้เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้, หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง จึงไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนในระยะเวลาที่กำหนดได้ และผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาบางเรื่องได้ เนื่องจากเกินศักยภาพ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของผู้บริหารในแต่ละหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ :- จัดประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินงานการแพทย์ฉุกเฉินแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อลดการเกิดเรื่องร้องเรียน, กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน, จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และนำเสนอปัญหาและเรื่องร้องเรียนในที่ประชุมของคณะผู้บริหาร

- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๗๕ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๕๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒๔ เรื่อง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับสถานพยาบาล (คลินิก/โรงพยาบาล) จำนวน ๒๔ เรื่อง, ผลิตภัณฑ์อาหาร จำนวน ๑๔ เรื่อง, ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง จำนวน ๔ เรื่อง, ผลิตภัณฑ์สมุนไพร และร้านขายน้ำกระเทียม จำนวน ๘ เรื่อง, สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (ร้านนวด) จำนวน ๘ เรื่อง, ร้านขายยา จำนวน ๔ เรื่อง, ผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์ จำนวน ๒ เรื่อง และผลิตภัณฑ์วัตถุอันตราย จำนวน ๑ เรื่อง

ปัญหา/อุปสรรค :- การตรวจร้านขายน้ำกระเทียม ส่วนใหญ่จะปิดในวันที่ทีมตำรวจฝ่ายปกครอง และฝ่ายสาธารณสุขลงตรวจ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการใดๆ ต่อได้ และจะมีการร้องเรียนร้านเดิมซ้ำ เนื่องจาก ผู้ร้องเรียนแจ้งว่ายังพบการเปิดขายอีกในวันถัดมา ประกอบกับบางพื้นที่สถานที่ตั้งร้านอยู่ภายในบ้าน หากไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่มีหมายค้น ก็ไม่สามารถดำเนินการตรวจได้อีกเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ :- ควรมีการตรวจแบบบูรณาการ/ตรวจเฝ้าระวังร้านขายน้ำกระเทียมบริเวณใกล้สถานศึกษา โดยเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ทั้งตำรวจ ฝ่ายปกครอง และฝ่ายสาธารณสุข เพื่อป้องกันไม่ให้นักเรียน นักศึกษา เข้าถึงได้ง่าย รวมถึงฝ่ายปกครองท้องถิ่นที่มีส่วนในการอนุญาตสถานที่ตั้งร้านต้องห้ามอนุญาตสถานที่ตั้งร้านใกล้กับสถานศึกษา

- กลุ่มงานพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิและสุขภาพภาคประชาชน มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๘ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๗ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รพ.สต., ระบบการให้บริการของสถานบริการ รพ.สต. และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

- กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่การเงินของโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ

- กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจ่ายยาของโรงพยาบาลสมุทรปราการ, มาตรฐานการให้บริการของพยาบาล, มาตรฐานการให้บริการ/รพ.พยาบาลฉุกเฉิน และพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่คลินิกไข้หวัด

/ปัญหา/อุปสรรค...

ปัญหา/อุปสรรค :- ระยะเวลาดำเนินงานนานกว่าที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ :- กรณีเกินระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนควรมีหนังสือแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงานให้ทราบ

- การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก (อาศัยอำนาจการออกตรวจและดำเนินการตามกฎหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองและส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔๖, ๗๓ และ ๗๘) มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จำนวน ๔ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้ง ๔ เรื่อง โดยเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับการลักลอบนำส่งกัญชาผ่านบริษัทขนส่งเอกชนไปต่างประเทศ, การลักลอบจำหน่ายช่อดอกกัญชา น้ำกระท่อมและยาแก้ไอ (ร่วมกับ คบส., ปกครองและตำรวจ), ร้านที่ได้รับอนุญาตถูกต้องถูกร้องเรียนพฤติกรรมให้บริการและผู้ร้องแจ้งว่าไม่ได้รับอนุญาต (อนุญาตแล้ว), การลักลอบจำหน่ายน้ำกระท่อม และช่อดอกกัญชา โดยไม่ได้รับอนุญาต (ออกร่วม คบส., สสอ. และตำรวจ)

- กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป - ไม่มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

- กลุ่มงานสุขภาพจิตและยาเสพติด - ไม่มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติชอบของหน่วยงาน - ไม่มี

๓. ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๔. ข้อพิจารณา

เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH Integrity and transparency Assessment : MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตามแบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ เกี่ยวกับการส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ประเด็นการจัดการเรื่องร้องเรียนและการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม เห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ รับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)

๔.๒ ลงนามในแบบฟอร์มการขอเผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗)

๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

- | | |
|--|-------------------------------------|
| ☐ เห็นชอบ | ☐ สมมติ |
| ☒ ลงนามแล้ว | ☐ ถอนขาด |
| ☒ ดำเนินการ | ☐ อื่นๆ |
| ☒ ทราบ | ☐ ประชาสัมพันธ์ |
| ☐ แจ้ง..... | |

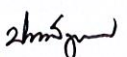
(นายดุสิตพินิจ ผ้าแดง)

ปฏิบัติหน้าที่

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

(นายประภาส ผูกดวง)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๖ - มีนาคม ๒๕๖๗) Link ภายนอก : ไม่มี หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ลงชื่อ  (นางเมตตา สุขแก้ว) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง ลงชื่อ  (นายดุลพินิจ จ้าแดง) ตำแหน่ง ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ลงชื่อ  (นางเมตตา สุขแก้ว) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๗	ผู้อนุมัติรับรอง ลงชื่อ  (นายประภาส สุขควง) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ 18 มี.ค. 2567