



สรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
รอบ 12 เดือน

กองตรวจราชการ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕)

กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการกระทรวง โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ผ่านศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงรับเรื่องร้องเรียนผ่านรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข และปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีกลุ่มรับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานสนับสนุนการตรวจราชการกรณีพิเศษ เรื่องร้องเรียนของสำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ จำนวนทั้งสิ้น ๖๕๘ เรื่อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

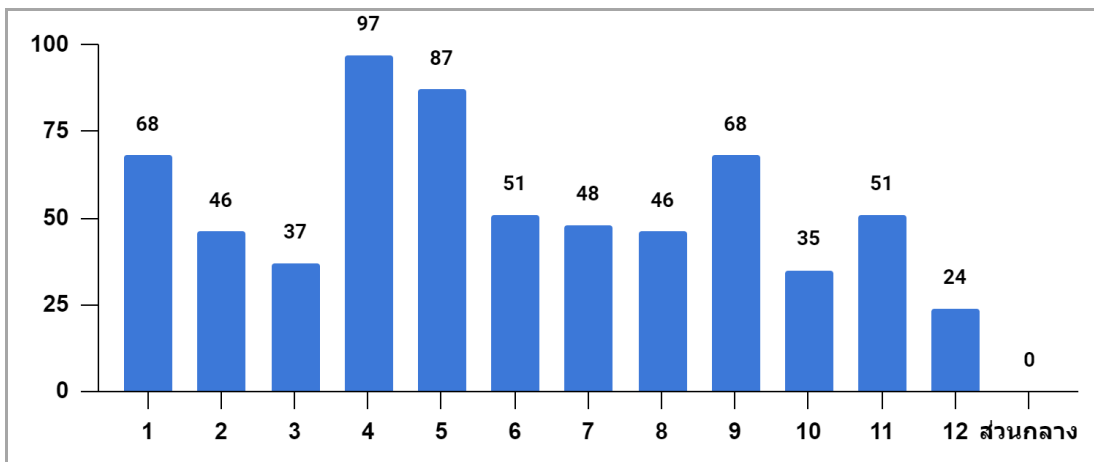
๑. ตารางที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามเขตสุขภาพ

เขตสุขภาพ	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	ส่วนกลาง	รวม
จำนวน	๖๘	๔๖	๓๗	๙๗	๘๗	๕๑	๔๘	๔๖	๖๘	๓๕	๕๑	๒๔	๐	๖๕๘
ร้อยละ	๑๐.๓๓	๖.๙๙	๕.๖๒	๑๔.๗๔	๑๓.๒๒	๗.๗๕	๗.๒๙	๖.๙๙	๑๐.๓๓	๕.๓๒	๗.๗๕	๓.๖๕	๐.๐๐	๑๐๐

หมายเหตุ: - ส่วนกลาง หมายถึง เรื่องร้องเรียนในภาพรวมทั่วประเทศ หน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 - เขตสุขภาพที่ ๑๓ เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมการแพทย์และกรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ ๑ พบว่า เขตสุขภาพที่ ๔ ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๙๗ เรื่อง (ร้อยละ ๑๔.๗๔) รองลงมา คือ เขตสุขภาพที่ ๕ จำนวน ๘๗ เรื่อง (ร้อยละ ๑๓.๒๒) และเขตสุขภาพที่ ๑ และ ๙ มีจำนวนเท่ากัน คือ ๖๘ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๓๓) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ตามลำดับ เขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุดคือ เขตสุขภาพที่ ๑๒ จำนวน ๒๔ เรื่อง (ร้อยละ ๓.๖๕)

แผนภูมิที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามเขตสุขภาพ

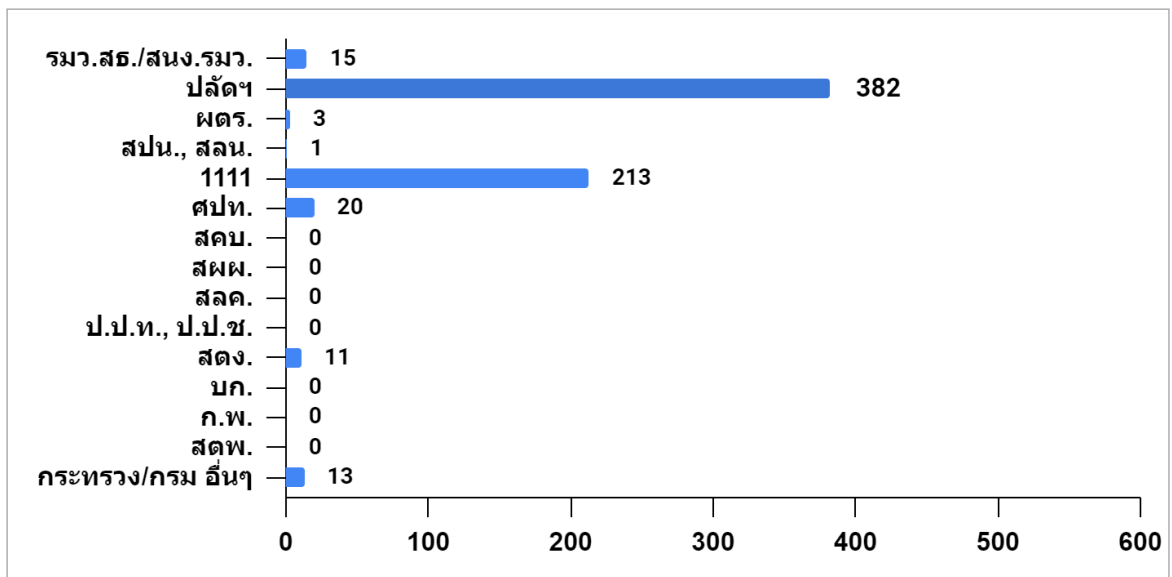


๒. ตารางที่ ๒ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงฯ	๑๕	๒.๒๘
๒. ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๓๘๒	๕๘.๐๕
๓. ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข	๓	๐.๔๖
๔. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี	๑	๐.๑๕
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๑๓	๓๒.๓๗
๖. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข	๒๐	๓.๐๔
๗. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๐	๐.๐๐
๘. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๐	๐.๐๐
๙. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๑๐. สำนักงาน ป.ป.ท./สำนักงาน ป.ป.ช.	๐	๐.๐๐
๑๑. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	๑๑	๑.๖๗
๑๒. กรมบัญชีกลาง	๐	๐.๐๐
๑๓. สำนักงาน ก.พ.	๐	๐.๐๐
๑๔. สำนักตรวจสอบภาคพิเศษ	๐	๐.๐๐
๑๕. กระทรวง/กรม อื่น ๆ	๑๓	๑.๙๘
รวม	๖๕๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๓๘๒ เรื่อง (ร้อยละ ๕๘.๐๕) รองลงมา คือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๒๑๓ เรื่อง (ร้อยละ ๓๒.๓๗) และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๒๐ เรื่อง (ร้อยละ ๓.๐๔) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงฯ จำนวน ๑๕ เรื่อง (๒.๒๘) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

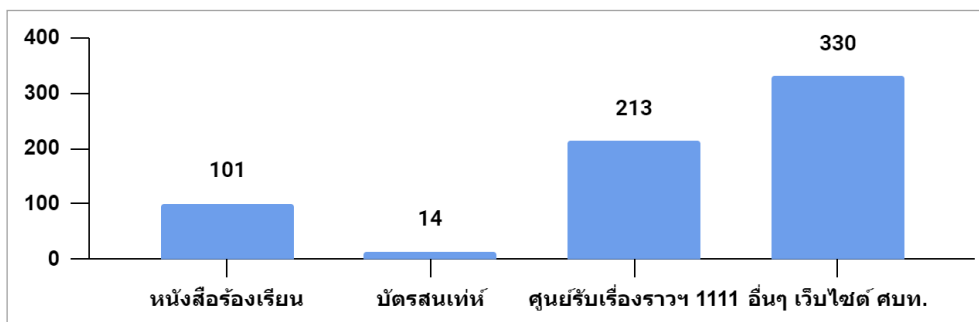


๓. ตารางที่ ๓ ประเภทหนังสือร้องเรียน

ประเภทหนังสือร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. หนังสือร้องเรียน	๑๐๑	๑๕.๓๕
๒. บัตรสนเท่ห์	๑๔	๒.๑๓
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๑๓	๓๒.๓๗
๔. อื่น ๆ เช่น เว็บไซต์, ศบท., สื่อมวลชน	๓๓๐	๕๐.๑๕
รวม	๖๕๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประเภทหนังสือร้องเรียนที่ได้รับมากที่สุด คือ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๓๓๐ เรื่อง (ร้อยละ ๕๐.๑๕) รองลงมา คือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๒๑๓ เรื่อง (ร้อยละ ๓๒.๓๗) หนังสือร้องเรียน จำนวน ๑๐๑ เรื่อง (ร้อยละ ๑๕.๓๕) และบัตรสนเท่ห์ จำนวน ๑๔ เรื่อง (ร้อยละ ๒.๑๓) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๓ ประเภทหนังสือร้องเรียน

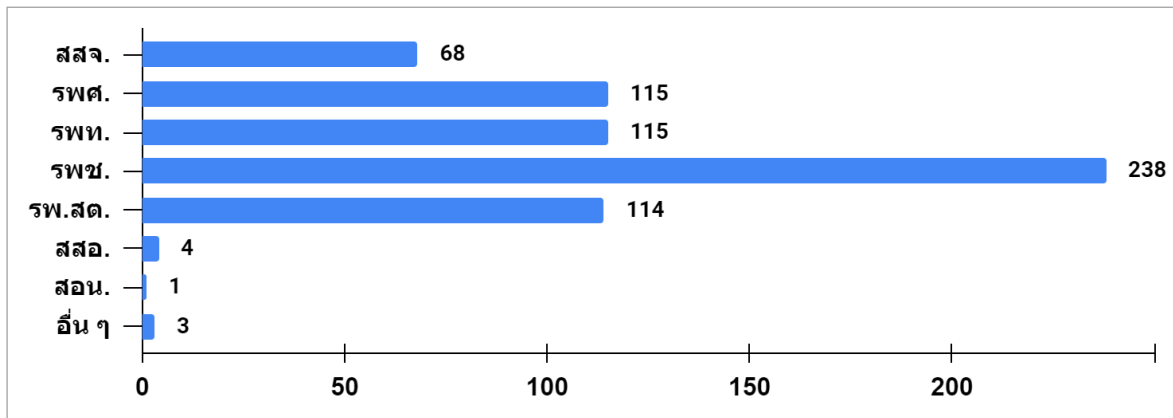


๔. ตารางที่ ๔ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๖๘	๑๐.๓๓
๒. โรงพยาบาลศูนย์	๑๑๕	๑๗.๔๘
๓. โรงพยาบาลทั่วไป	๑๑๕	๑๗.๔๘
๔. โรงพยาบาลชุมชน	๒๓๘	๓๖.๑๗
๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๑๑๔	๑๗.๓๓
๖. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	๔	๐.๖๑
๗. สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ	๑	๐.๑๕
๘. อื่น ๆ	๓	๐.๔๖
รวม	๖๕๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า โรงพยาบาลชุมชน เป็นหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๒๓๘ เรื่อง (ร้อยละ ๓๖.๑๗) รองลงมา คือ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน ๑๑๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๗.๔๘) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๑๑๔ เรื่อง (ร้อยละ ๑๗.๓๓) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน ๖๘ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๓๓) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

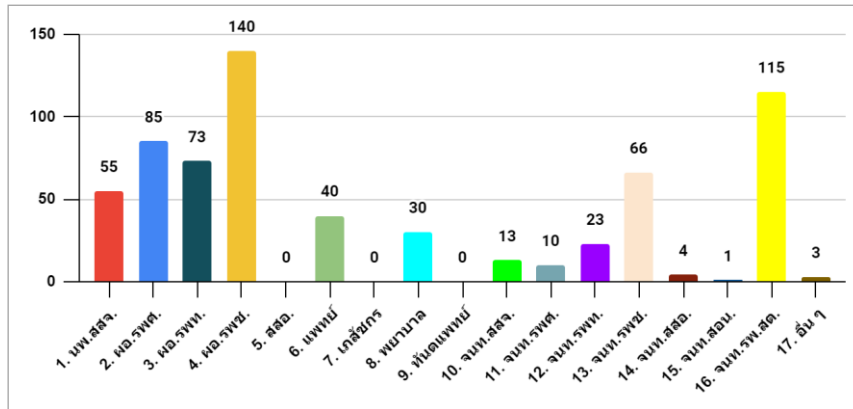


๕. บุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด	๕๕	๘.๓๖
๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์	๘๕	๑๒.๙๒
๓. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป	๗๓	๑๑.๐๙
๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน	๑๔๐	๒๑.๒๘
๕. สาธารณสุขอำเภอ	๐	๐.๐๐
๖. แพทย์	๔๐	๖.๐๘
๗. เภสัชกร	๐	๐.๐๐
๘. พยาบาล	๓๐	๔.๕๖
๙. ทันตแพทย์	๐	๐.๐๐
๑๐. เจ้าหน้าที่สังกัดต่าง ๆ		
๑๐.๑ เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๑๓	๑.๙๘
๑๐.๒ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์	๑๐	๑.๕๒
๑๐.๓ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทั่วไป	๒๓	๓.๕๐
๑๐.๔ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน	๖๖	๑๐.๐๓
๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอ	๔	๐.๖๑
๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ	๑	๐.๑๕
๑๐.๗ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๑๑๕	๑๗.๔๘
๑๑. อื่น ๆ	๓	๐.๔๖
รวม	๖๕๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๑๔๐ เรื่อง (ร้อยละ ๒๑.๒๘) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๑๑๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๗.๔๘) และผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน ๘๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๒.๙๒) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๕ บุคคลที่ถูกร้องเรียน

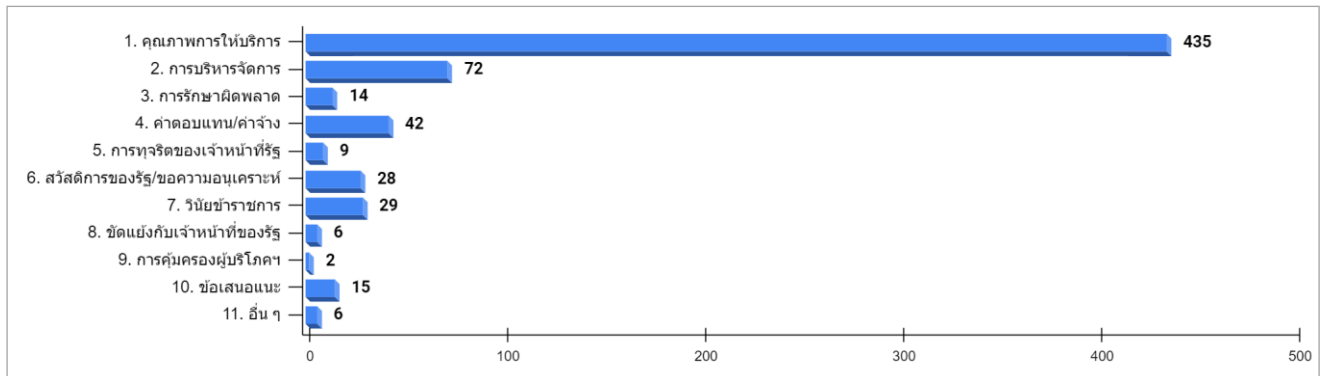


๖. ตารางที่ ๖ ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. การบริหารจัดการ	๗๒	๑๐.๙๔
๑.๑ การบริหารงานทั่วไป	๑๖	๒๒.๒๒
๑.๒ การบริหารงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง, ล็อกสเปก)	๖	๘.๓๓
๑.๓ การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน)	๕๐	๖๙.๔๔
๒. คุณภาพการให้บริการ	๔๓๕	๖๖.๑๑
๒.๑ การให้บริการโดยรวม	๑๔๒	๓๒.๖๔
๒.๒ พฤติกรรมการบริการ	๑๙๘	๔๕.๕๒
๒.๓ ความล่าช้า	๕	๑.๑๕
๒.๔ ระบบการส่งต่อ	๑	๐.๒๓
๒.๕ โควิด-๑๙	๘๙	๒๐.๔๖
๒.๕.๑ ระบบและการจัดสรรวัคซีน	๔๐	๔๔.๙๔
๒.๕.๒ แนวทางป้องกันและรักษา	๒๘	๓๑.๔๖
๒.๕.๓ การเก็บค่าใบรับรองและค่าบริการ	๒๑	๒๓.๖๐
๓. การรักษามิติตลาด	๑๔	๒.๑๓
๔. ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	๔๒	๖.๓๘
๔.๑ ค่าตอบแทน (ทั่วไป)	๑๔	๓๓.๓๓
๔.๒ ค่าตอบแทน (โควิด)	๒๘	๖๖.๖๗
๕. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ	๙	๑.๓๗
๕.๑ การใช้รถยนต์ราชการ	๒	๒๒.๒๒
๕.๒ การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง	๒	๒๒.๒๒
๕.๓ การเบิกค่าตอบแทน	๓	๓๓.๓๓
๕.๔ อื่น ๆ	๒	๒๒.๒๒
๖. สวัสดิการของรัฐ/ขอความอนุเคราะห์	๒๘	๔.๒๖
๗. วินัยข้าราชการ	๒๙	๔.๔๑
๗.๑ พฤติกรรมส่วนตัว	๒๕	๘๖.๒๑
๗.๒ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่	๔	๑๓.๗๙
๘. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๖	๐.๙๑
๙. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	๒	๐.๓๐
๑๐. ข้อเสนอแนะ	๑๕	๒.๒๘
๑๑. อื่น ๆ	๖	๐.๙๑
รวม	๖๕๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า ประเด็นที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๔๓๕ เรื่อง (ร้อยละ ๖๖.๑๑) (แบ่งเป็น พฤติกรรมการบริการ ๑๙๘ เรื่อง การให้บริการโดยรวม ๑๔๒ เรื่อง โควิด-19 ๘๙ เรื่อง ความล่าช้า ๕ เรื่อง และระบบการส่งต่อ ๑ เรื่อง) รองลงมา คือ การบริหารจัดการ จำนวน ๗๒ เรื่อง (ร้อยละ ๑๖.๑๒) (แบ่งเป็น การบริหารงานบุคคล ๕๐ เรื่อง การบริหารงานทั่วไป ๑๖ เรื่อง และการบริหารงานพัสดุ ๖ เรื่อง) และ ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง จำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๘ (แบ่งเป็น ค่าตอบแทนทั่วไป ๑๔ เรื่อง และค่าตอบแทน โควิด-19 ๒๘ เรื่อง) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๖ ประเด็นเรื่องร้องเรียน

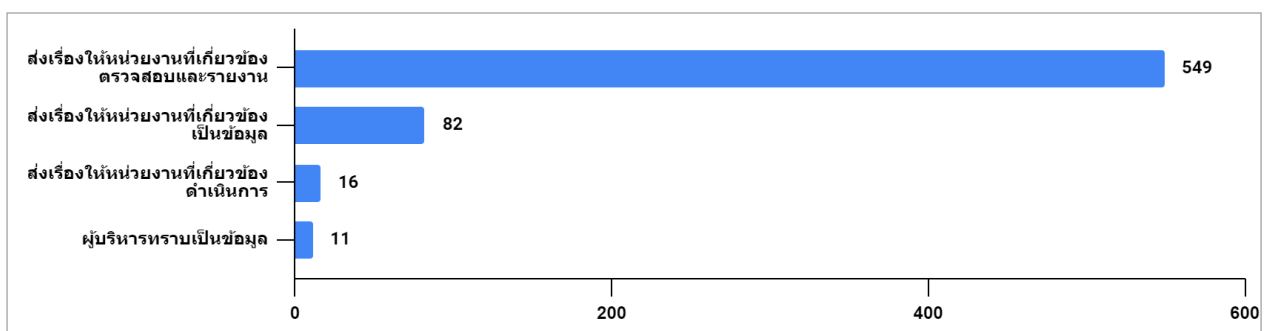


๗. ตารางที่ ๗ วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน

วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงาน	๕๔๙	๘๓.๔๓
๒. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูล/รายงาน	๘๒	๑๒.๔๖
๓. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ (กม., สวค., บค.)	๑๖	๒.๔๓
๔. ส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล	๑๑	๑.๖๗
รวม	๖๕๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียนโดยการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงาน มีจำนวนมากที่สุด ๕๔๙ เรื่อง (ร้อยละ ๘๓.๔๓) รองลงมา คือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูล/รายงาน จำนวน ๘๒ เรื่อง (ร้อยละ ๑๒.๔๖) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ (เช่น กองกฎหมาย กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล) จำนวน ๑๖ เรื่อง (ร้อยละ ๒.๔๓) และส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๑๑ เรื่อง (ร้อยละ ๑.๖๗) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๗ วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน

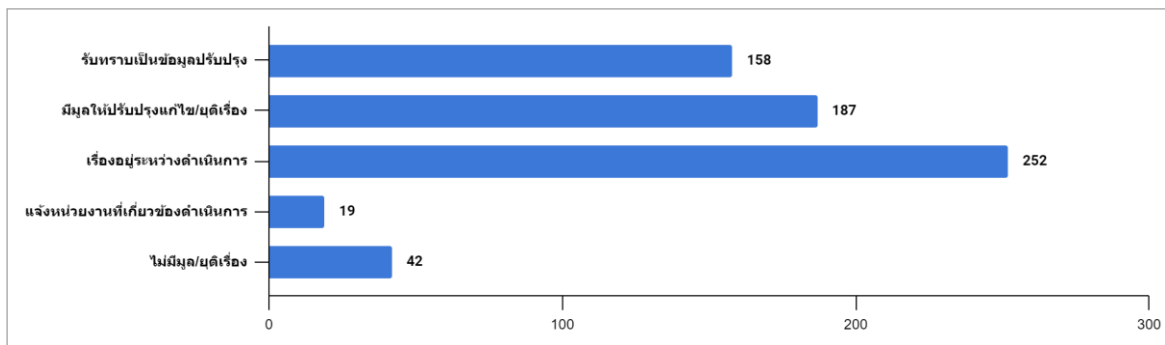


๘. ตารางที่ ๘ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. รับทราบเป็นข้อมูลปรับปรุง	๑๕๘	๒๔.๐๑
๒. มีมูลให้ปรับปรุงแก้ไข/ยุติเรื่อง	๑๘๗	๒๘.๔๒
๓. เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ	๒๕๒	๓๘.๓๐
๔. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	๑๙	๒.๘๙
๕. ไม่มีมูล/ยุติเรื่อง	๔๒	๖.๓๘
รวม	๖๕๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า มีเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ (ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และอยู่ระหว่างดำเนินการ) มากที่สุด จำนวน ๒๕๒ เรื่อง (ร้อยละ ๓๘.๓๐) รองลงมา คือ มีมูลให้ปรับปรุงแก้ไข/ยุติเรื่อง จำนวน ๑๘๗ เรื่อง (ร้อยละ ๒๘.๔๒) รับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง จำนวน ๑๕๘ เรื่อง (ร้อยละ ๒๔.๐๑) ไม่มีมูล/ยุติเรื่อง จำนวน ๔๒ เรื่อง (๖.๓๘) และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จำนวน ๑๙ เรื่อง (๒.๘๙) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๘ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

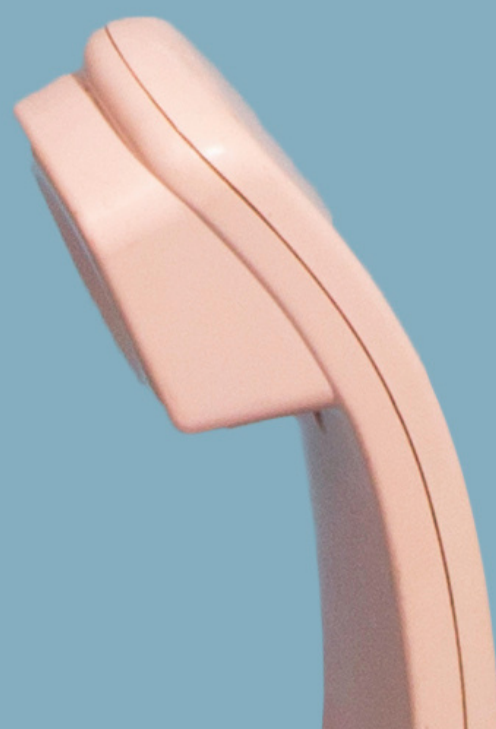


ปัญหาอุปสรรค

๑. สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ ทำให้เกิดวิกฤตสุขภาพ อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดประเด็นข้อร้องเรียนจำนวนเพิ่มขึ้น
๒. เรื่องร้องเรียนในแต่ละเขตสุขภาพมีความหลากหลาย กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงมีความแตกต่างกันในแต่ละประเด็น ทำให้ใช้ระยะเวลาในการติดตามที่แตกต่างกัน
๓. การร้องเรียนบางกรณีมีประเด็นและข้อมูลไม่ชัดเจน/เป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ลงชื่อ ที่อยู่ และหลักฐานที่ชัดเจน ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ หรือใช้เวลานานในการดำเนินการ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๔. ประเด็นเรื่องร้องเรียนมีความซ้ำซ้อน หลากหลาย และมาจากหลายช่องทาง
๕. การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน เป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนรวมทั้งกรณีหน่วยงานแก้ไขปัญหาล่าช้า ส่งผลให้มีปัญหาการร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ

๑. จัดทำแผนเผชิญเหตุเพื่อรองรับการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออุบัติใหม่ร้ายแรงในอนาคต
๒. หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขควรบูรณาการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
๓. กำกับติดตามเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและเร่งรัดผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๔. วิเคราะห์ความเสี่ยงของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เพื่อปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
๕. สื่อสารทำความเข้าใจให้ชัดเจนกับผู้รับบริการ และเร่งดำเนินการให้ได้ข้อยุติ เพื่อป้องกันการร้องเรียนซ้ำซ้อนในช่องทางอื่น ๆ



0 2590 1584



inspection.moph.go.th



กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข