

## สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รอบ ๑๒ เดือน)

กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทุกซ์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวง รวมถึงรับเรื่องผ่านรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข และปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีกลุ่มรับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานสนับสนุนการตรวจราชการกรณีพิเศษเรื่องร้องเรียนของสำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ จำนวนทั้งสิ้น ๖๔๓ เรื่อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

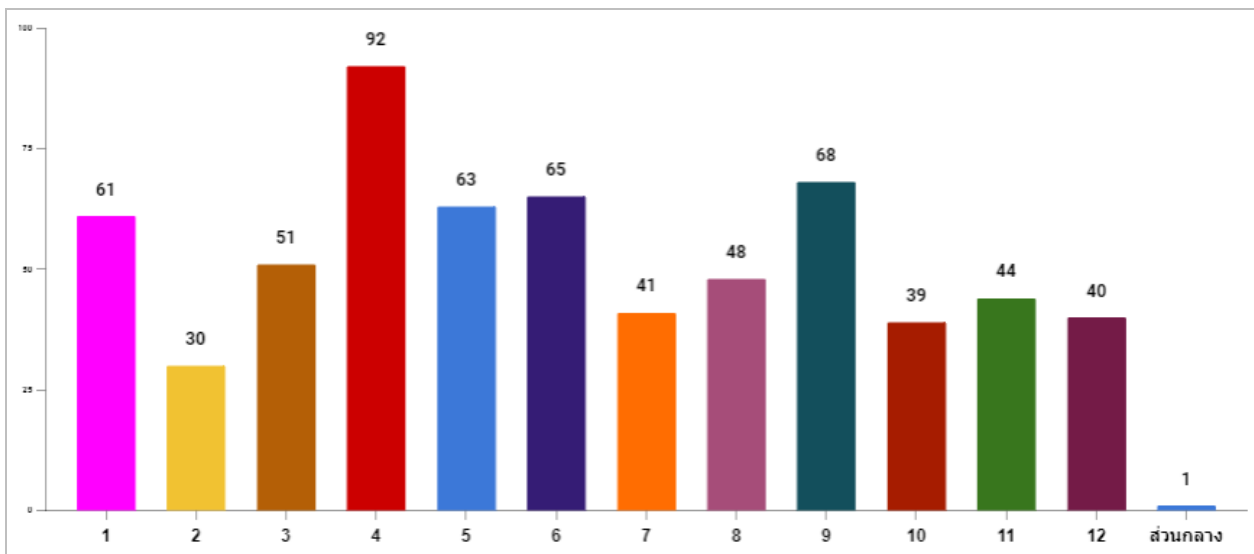
### ๑. ตารางที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามเขตสุขภาพ

เขตสุขภาพ	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	ส่วนกลาง	รวม
จำนวน	๖๑	๓๐	๕๑	๙๒	๖๓	๖๕	๔๑	๔๘	๖๘	๓๙	๔๔	๔๐	๑	๖๔๓
ร้อยละ	๙.๔๙	๔.๖๗	๗.๙๓	๑๔.๓๑	๙.๘๐	๑๐.๑๑	๖.๓๘	๗.๔๗	๑๐.๕๘	๖.๐๗	๖.๘๔	๖.๒๒	๐.๑๖	๑๐๐

หมายเหตุ: ส่วนกลาง หมายถึง เรื่องร้องเรียนในภาพรวมทั่วประเทศ, หน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

จากตารางที่ ๑ พบว่า เขตสุขภาพที่ ๔ ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๙๒ เรื่อง (ร้อยละ ๑๔.๓๑) รองลงมา คือ เขตสุขภาพที่ ๙ จำนวน ๖๘ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๕๘) และเขตสุขภาพที่ ๖ จำนวน ๖๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๑๑) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ตามลำดับ เขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุด คือ เขตสุขภาพที่ ๒ จำนวน ๓๐ เรื่อง (ร้อยละ ๔.๖๗)

### แผนภูมิที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามเขตสุขภาพ

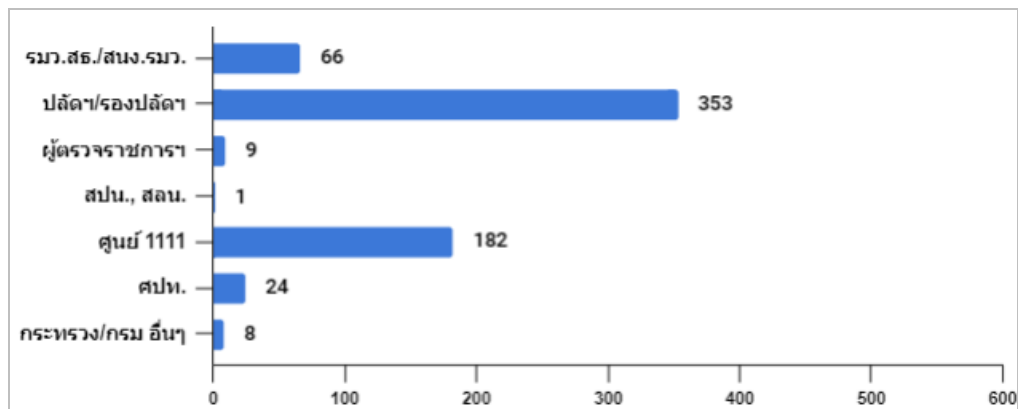


## ๒. ตารางที่ ๒ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงฯ	๖๖	๑๐.๒๖
๒. ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๓๕๓	๕๔.๙๐
๓. ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข	๙	๑.๔๐
๔. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี	๑	๐.๑๖
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๘๒	๒๘.๓๐
๖. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข	๒๔	๓.๗๓
๗. กระทรวง/กรม อื่น ๆ	๘	๑.๒๔
<b>รวม</b>	<b>๖๔๓</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่า ช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๓๕๓ เรื่อง (ร้อยละ ๕๔.๙๐) รองลงมา คือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๑๘๒ เรื่อง (ร้อยละ ๒๘.๓๐) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงฯ จำนวน ๖๖ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๒๖) และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๒๔ เรื่อง (ร้อยละ ๓.๗๓) ตามลำดับ

### แผนภูมิที่ ๒ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

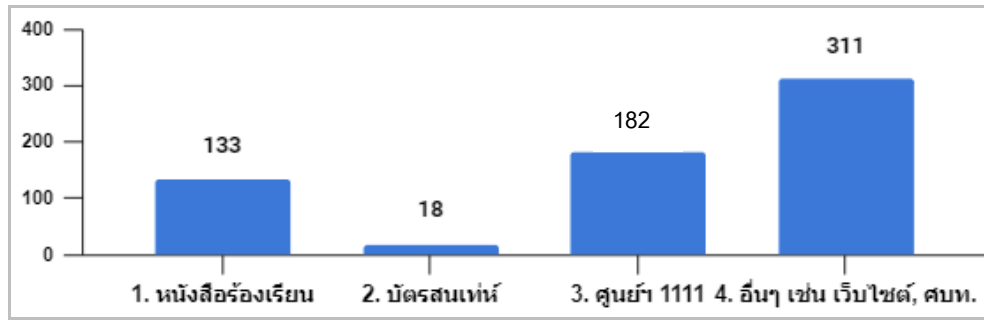


## ๓. ตารางที่ ๓ ประเภทหนังสือร้องเรียน

ประเภทหนังสือร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. หนังสือร้องเรียน	๑๓๓	๒๐.๖๘
๒. บัตรสนเท่ห์	๑๘	๒.๘๐
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๘๒	๒๘.๓๐
๔. อื่น ๆ เช่น เว็บไซต์, ศปท., สื่อมวลชน	๓๑๐	๔๘.๒๒
<b>รวม</b>	<b>๖๔๓</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประเภทหนังสือร้องเรียนที่ได้รับมากที่สุด คือ อื่น ๆ เช่น เว็บไซต์, ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข, สื่อมวลชน จำนวน ๓๑๐ เรื่อง (ร้อยละ ๔๘.๒๒) รองลงมา คือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๑๘๒ เรื่อง (ร้อยละ ๒๘.๓๐) หนังสือร้องเรียน จำนวน ๑๓๓ เรื่อง (ร้อยละ ๒๐.๖๘) และบัตรสนเท่ห์ จำนวน ๑๘ เรื่อง (ร้อยละ ๒.๘๐) ตามลำดับ

### แผนภูมิที่ ๓ ประเภทหนังสือร้องเรียน

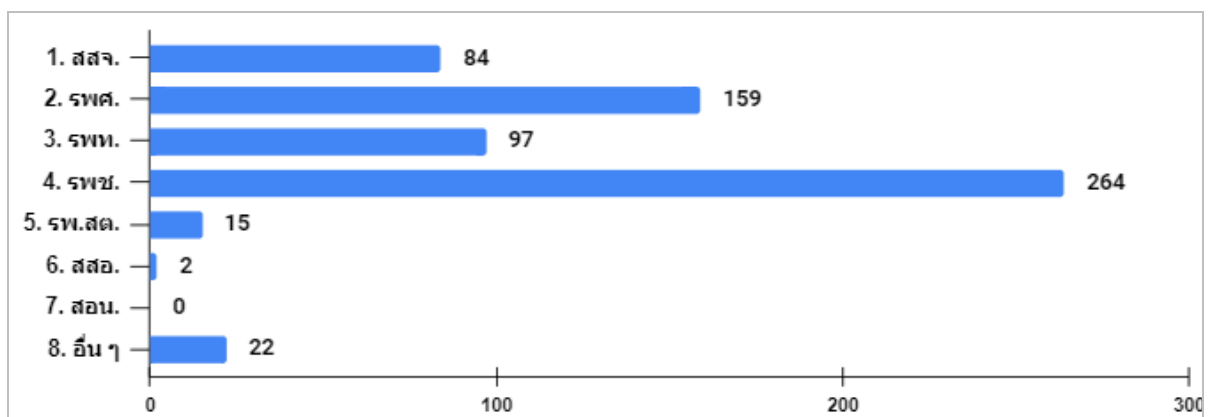


### ๔. ตารางที่ ๔ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๘๔	๑๓.๐๖
๒. โรงพยาบาลศูนย์	๑๕๙	๒๔.๗๓
๓. โรงพยาบาลทั่วไป	๙๗	๑๕.๐๙
๔. โรงพยาบาลชุมชน	๒๖๔	๔๑.๐๖
๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๑๕	๒.๓๓
๖. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	๒	๐.๓๑
๗. สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ	๐	๐.๐๐
๘. อื่น ๆ	๒๒	๓.๔๒
<b>รวม</b>	<b>๖๔๓</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๔ พบว่า โรงพยาบาลชุมชน เป็นหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๒๖๔ เรื่อง (ร้อยละ ๔๑.๐๖) รองลงมา คือ โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน ๑๕๙ เรื่อง (ร้อยละ ๒๔.๗๓) โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน ๙๗ เรื่อง (ร้อยละ ๑๕.๐๙) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน ๘๔ เรื่อง (ร้อยละ ๑๓.๐๖) ตามลำดับ

### แผนภูมิที่ ๔ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

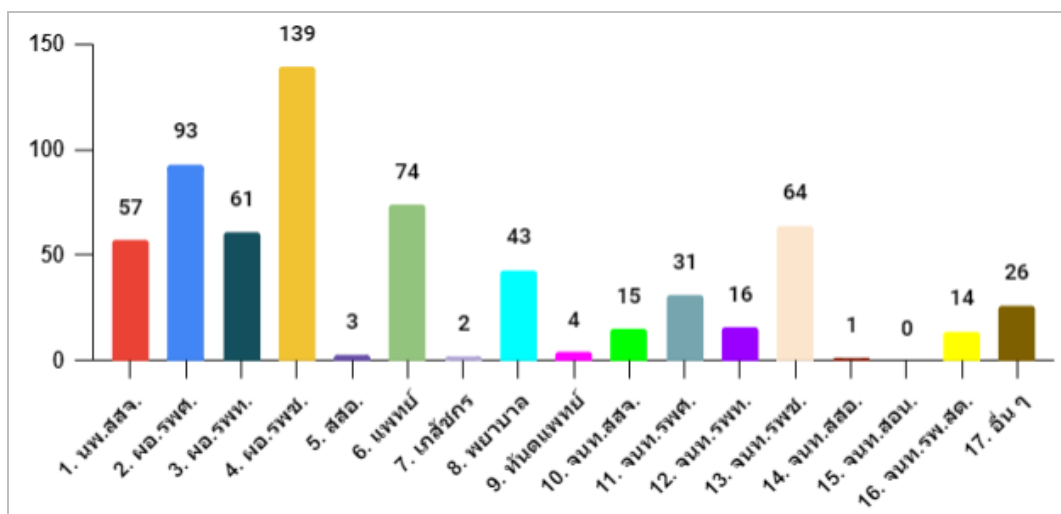


## ๕. ตารางที่ ๕ บุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด	๕๗	๘.๘๖
๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์	๙๓	๑๔.๔๖
๓. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป	๖๑	๙.๔๙
๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน	๑๓๙	๒๑.๖๒
๕. สาธารณสุขอำเภอ	๓	๐.๔๗
๖. แพทย์	๗๔	๑๑.๕๑
๗. เภสัชกร	๒	๐.๓๑
๘. พยาบาล	๔๓	๖.๖๙
๙. ทันตแพทย์	๔	๐.๖๒
๑๐. เจ้าหน้าที่สังกัดต่าง ๆ		
๑๐.๑ เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๑๕	๒.๓๓
๑๐.๒ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์	๓๑	๔.๘๒
๑๐.๓ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทั่วไป	๑๖	๒.๔๙
๑๐.๔ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน	๖๔	๙.๙๕
๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอ	๑	๐.๑๖
๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ	๐	๐.๐๐
๑๐.๗ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๑๔	๒.๑๘
๑๑. อื่น ๆ	๒๖	๔.๐๔
<b>รวม</b>	<b>๖๔๓</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๕ พบว่า บุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๑๓๙ เรื่อง (ร้อยละ ๒๑.๖๒) รองลงมา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน ๙๓ เรื่อง (ร้อยละ ๑๔.๔๖) แพทย์ จำนวน ๗๔ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๕๑) และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๖๔ เรื่อง (ร้อยละ ๙.๙๕) ตามลำดับ

### แผนภูมิที่ ๕ บุคคลที่ถูกร้องเรียน

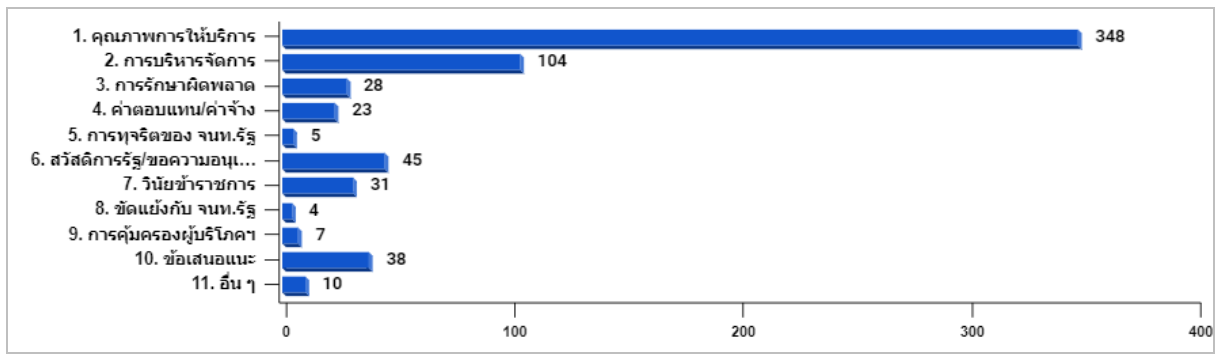


## ๖. ตารางที่ ๖ ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. การบริหารจัดการ	๑๐๔	๑๖.๑๗
๑.๑ การบริหารงานทั่วไป	๓๘	๓๖.๕๔
๑.๒ การบริหารงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง, ล็อกสเปค)	๒๒	๒๑.๑๕
๑.๓ การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน)	๔๔	๔๒.๓๑
๒. คุณภาพการให้บริการ	๓๔๘	๕๔.๑๒
๒.๑ การให้บริการโดยรวม	๑๗๘	๕๑.๑๕
๒.๒ พฤติกรรมการบริการ	๑๕๘	๔๕.๔๐
๒.๓ ความล่าช้า	๑๐	๒.๘๗
๒.๔ ระบบการส่งต่อ	๒	๐.๕๗
๒.๕ โควิด-19	๐	๐.๐๐
๓. การรักษาผิดพลาด	๒๘	๔.๓๕
๔. ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	๒๓	๓.๕๘
๔.๑ ค่าตอบแทน (ทั่วไป)	๑๘	๗๘.๒๖
๔.๒ ค่าตอบแทน (โควิด-19)	๕	๒๑.๗๔
๕. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ	๕	๐.๗๘
๕.๑ การใช้รถยนต์ราชการ	๒	๔๐.๐๐
๕.๒ การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง	๑	๒๐.๐๐
๕.๓ โครงการเป็นเท็จ	๑	๒๐.๐๐
๕.๔ การเบิกค่าตอบแทนเป็นเท็จ	๐	๐.๐๐
๕.๕ อื่น ๆ	๑	๒๐.๐๐
๖. สวัสดิการของรัฐ/ขอความอนุเคราะห์	๔๕	๗.๐๐
๗. วินัยข้าราชการ	๓๑	๔.๘๒
๗.๑ พฤติกรรมส่วนตัว	๒๘	๙๐.๓๒
๗.๒ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่	๓	๙.๖๘
๘. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๔	๐.๖๒
๙. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	๗	๑.๐๙
๑๐. ข้อเสนอแนะ	๓๘	๕.๙๑
๑๑. อื่น ๆ	๑๐	๑.๕๖
<b>รวม</b>	<b>๖๔๓</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๖ พบว่า ประเด็นที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๓๔๘ เรื่อง (ร้อยละ ๕๔.๑๒) (ประกอบด้วย การให้บริการโดยรวม ๑๗๘ เรื่อง พฤติกรรมการบริการ ๑๕๘ เรื่อง ความล่าช้า ๑๐ เรื่อง และระบบการส่งต่อ ๒ เรื่อง) รองลงมา คือ การบริหารจัดการ จำนวน ๑๐๔ เรื่อง (ร้อยละ ๑๖.๑๗) (ประกอบด้วย การบริหารงานบุคคล ๔๔ เรื่อง การบริหารงานทั่วไป ๓๘ เรื่อง และการบริหารงานพัสดุ ๒๒ เรื่อง) และสวัสดิการของรัฐ/ขอความอนุเคราะห์ จำนวน ๔๕ เรื่อง (ร้อยละ ๗.๐๐) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๖ ประเด็นเรื่องร้องเรียน

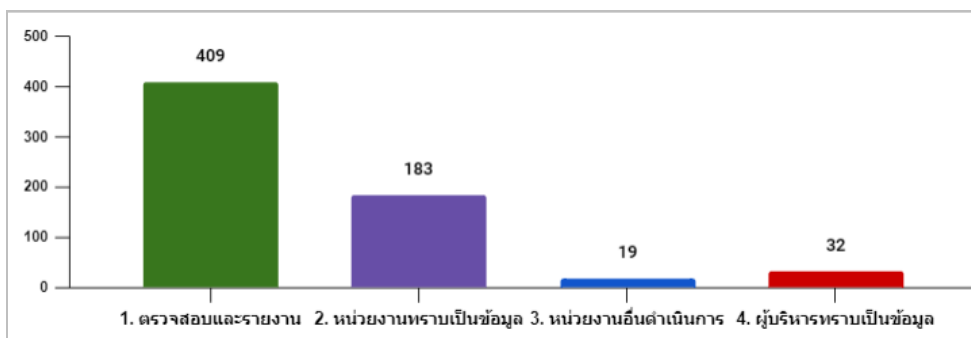


๗. ตารางที่ ๗ วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน

วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงาน	๔๐๙	๖๓.๖๑
๒. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูล/รายงานผล	๑๘๓	๒๘.๔๖
๓. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ (กม., สวค., บค.)	๑๙	๒.๙๕
๔. ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล	๓๒	๔.๙๘
<b>รวม</b>	<b>๖๔๓</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๗ พบว่า วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียนโดยการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงาน มีจำนวนมากที่สุด ๔๐๙ เรื่อง (ร้อยละ ๖๓.๖๑) รองลงมา คือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูล/รายงาน จำนวน ๑๘๓ เรื่อง (ร้อยละ ๒๘.๔๖) ส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๓๒ เรื่อง (ร้อยละ ๔.๙๘) และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ (เช่น กองกฎหมาย กองบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม) จำนวน ๑๙ เรื่อง (ร้อยละ ๒.๙๕) ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๗ วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน

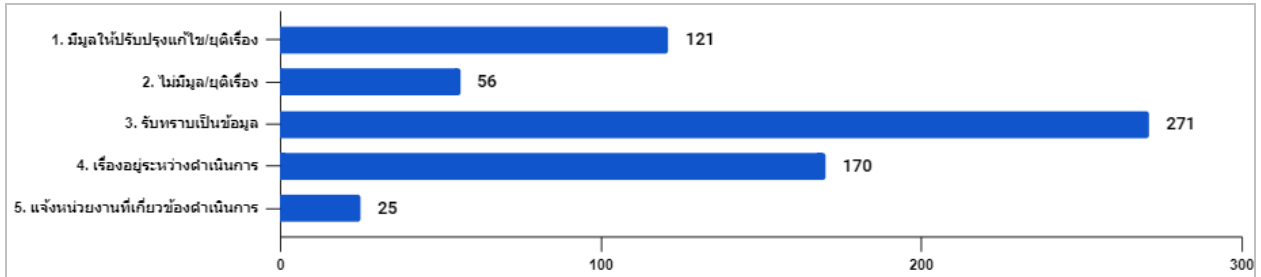


๘. ตารางที่ ๘ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. มีมูลให้ปรับปรุงแก้ไข/ยุติเรื่อง	๑๒๑	๑๘.๘๒
๒. ไม่มีมูล/ยุติเรื่อง	๕๖	๘.๗๑
๓. รับทราบเป็นข้อมูล	๒๗๑	๔๒.๑๕
๔. เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ	๑๗๐	๒๖.๔๔
๕. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (กอง กม., สวค., กอง บค.)	๒๕	๓.๘๙
<b>รวม</b>	<b>๖๔๓</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ รับทราบเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการ/ปรับปรุง จำนวน ๒๗๑ เรื่อง (ร้อยละ ๔๒.๑๕) รองลงมา คือ เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ (ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและอยู่ระหว่างดำเนินการ) จำนวน ๑๗๐ เรื่อง (ร้อยละ ๒๖.๔๔) มีมูลให้ปรับปรุงแก้ไข/ยุติเรื่อง จำนวน ๑๒๑ เรื่อง (ร้อยละ ๑๘.๘๒) ไม่มีมูล/ยุติเรื่อง จำนวน ๕๖ เรื่อง (ร้อยละ ๘.๓๑) และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จำนวน ๒๕ เรื่อง (ร้อยละ ๓.๘๙) ตามลำดับ

#### แผนภูมิที่ ๘ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



#### ปัญหาและอุปสรรค

- เรื่องร้องเรียนในแต่ละเขตสุขภาพมีความหลากหลาย บางประเด็นมีความซ้ำซ้อน/เรื่องเดิม ๆ ที่เคยเกิดขึ้นแล้วหลายครั้ง และมาจากหลายช่องทาง
- การร้องเรียนบางกรณีมีประเด็นและข้อมูลไม่ชัดเจน บางกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ลงชื่อ ที่อยู่ และหลักฐานที่ชัดเจน ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ เกิดความล่าช้าในการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง บางกรณีผู้บริหารรับทราบเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการภายในเขตสุขภาพ
- การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงมีความล่าช้า/ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากหน่วยงานไม่รายงานผลการดำเนินการให้ทราบ หรือไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการแต่ไม่รายงานความคืบหน้า
- การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน เป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนรวมทั้งกรณีหน่วยงานแก้ไขปัญหาล่าช้า ส่งผลให้มีปัญหาการร้องเรียน

#### แนวทางการแก้ไข

- การบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และนำประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- กรณีบัตรสนเท่ห์ไม่ลงชื่อ ที่อยู่ ไม่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมไม่ปรากฏชัดแจ้ง และไม่ชี้พยานบุคคลแน่นอน ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้รับผิดชอบประจำเขต ควรเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งให้ยุติเรื่องได้ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๐๒ หรือกรณีบัตรสนเท่ห์ที่ระบุตัวบุคคล เอกสารหลักฐาน และกรณีแวดล้อมชัดเจน ควรเสนอผู้บริหารพิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรายงานให้ทราบ
- กำกับติดตามเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและรายงานผู้บริหารทราบเป็นรายกรณี เพื่อให้ช่วยเร่งรัดผลการดำเนินการ
- สื่อสารทำความเข้าใจให้ชัดเจนกับผู้รับบริการ และเร่งดำเนินการให้ได้ข้อยุติ เพื่อป้องกันการร้องเรียนซ้ำซ้อนในช่องทางอื่น ๆ