



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ห้องรองปลัดกระทรวงฯ
นายยงยศ ธรรมวุฒิ
เลขรับ ๖๑๕๖
วันที่ ๒ พ.ย. ๒๕๖๒
เวลา ๑๗.๑๖

ส่วนราชการ กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๑๓๓๐

ที่ สธ.๐๒๑๗.๐๑/๔๘๗๑ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง ผลการดำเนินงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบ ๑๒ เดือน ของ ๒ หน่วยงาน
เรียน หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

เรื่องเดิม

๑) กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปผลการดำเนินงานการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบ ๑๒ เดือนระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑-๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ ตามหนังสือกลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ สธ. ๐๒๑๗.๐๑/๔๖๖๙ ลงวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๖๒

๒) กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้ขอผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กองตรวจราชการ และศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งทั้ง ๒ หน่วยงาน ได้รายงานผลการดำเนินงานมายังกลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต ฯ

ข้อพิจารณา

กลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขอเรียนว่าได้รวบรวมผลการดำเนินงานการร้องเรียน ร้องทุกข์ การเสนอความเห็น และการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบ ๑๒ เดือน ของ ๓ หน่วยงาน ประกอบด้วย

๑. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

๒. การบริหารจัดการเรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความเห็น ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

๓. การร้องเรียน ร้องทุกข์ กองตรวจราชการ

การนี้ เห็นควรนำผลการดำเนินงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบ ๑๒ เดือนขึ้นประกาศเผยแพร่บนเว็บไซต์ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดดำเนินการดังนี้ ต่อไปด้วย จักเป็นพระคุณ

๑) รับทราบผลการดำเนินงาน ฯ

๒) อนุญาตให้นำผลการดำเนินงาน ฯ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข และกองตรวจราชการ ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

(นางสาวสุชาภา วรินทร์เวช)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ

รับทราบตามข้อ ๑) /อนุญาตตามข้อ ๒)

ยงยศ ธรรมวุฒิ

(นายยงยศ ธรรมวุฒิ)

รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาการแพทย์

หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข



สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รอบ 12 เดือน
(1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2562)
กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” และกระทรวงสาธารณสุข ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงาน ภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถ เสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ข้อเสนอนแนะ ไปยังส่วนราชการที่มีอยู่ และความคาดหวังของประชาชนที่มี ต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหาร เพื่อคลี่คลายปัญหา และบรรเทาเยียวยา ความเดือดร้อนของประชาชน ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความ เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๗ (๔) (๕) กำหนดให้การตรวจราชการมีวัตถุประสงค์ เพื่อสดับรับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็นและความ ต้องการของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน การแสวงหาข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือ สถานการณ์ในพื้นที่ และตามระเบียบดังกล่าวข้อ ๑๒ (๔) ให้ผู้ตรวจราชการมีอำนาจหน้าที่ สอบข้อเท็จจริง สืบสวน หรือสดับรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับการร้องเรียนหรือมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงาน ตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ

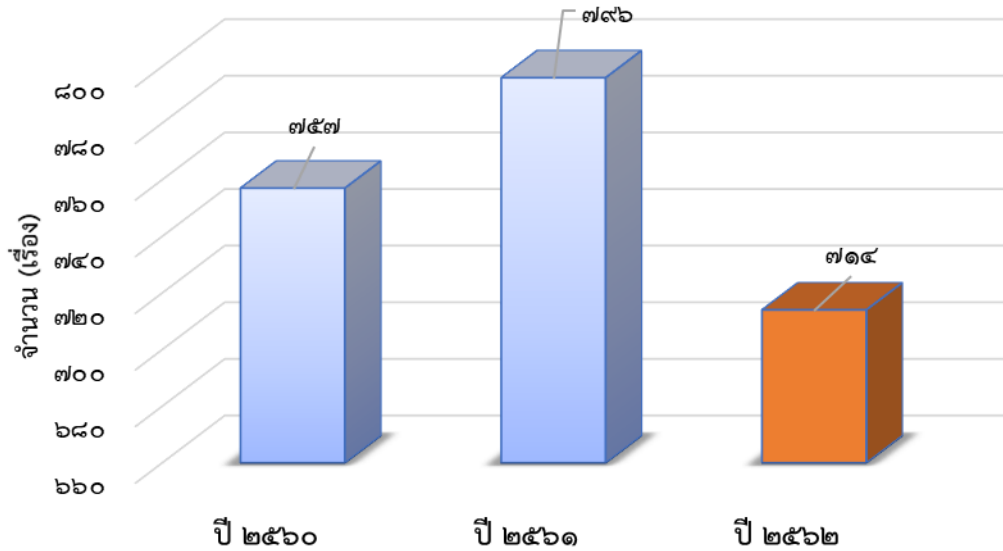
โดยกองตรวจราชการทำหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความเป็นธรรม ขอความ อนุเคราะห์ และข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอนแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในเขตสุขภาพ ที่ ๑ - ๑๒ โดยรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ผ่านศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวง สาธารณสุข ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงสาธารณสุข ส่งต่อให้กองตรวจราชการ ซึ่งกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการตรวจกรณีพิเศษ เรื่องร้องเรียน ของสำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๒ มีดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๒

ลำดับ	ปีงบประมาณ	จำนวน (เรื่อง)
๑	๒๕๖๐	๗๕๗
๒	๒๕๖๑	๗๙๖
๓	๒๕๖๒	๗๑๔

แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ - ๒๕๖๒



การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความเป็นธรรมในประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๗๑๔ เรื่อง ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ละเขตสุขภาพ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง และวางแนวทางป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนขึ้นอีก รับทราบเป็นข้อมูล และแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๖๙ เรื่อง (ร้อยละ ๖๕.๖๙) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนกลาง (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม กองกฎหมาย กองบริหารทรัพยากรบุคคล) จำนวน ๔๑ เรื่อง (ร้อยละ ๕.๗๔) และมีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตสุขภาพ จำนวน ๒๐๔ เรื่อง (ร้อยละ ๒๘.๕๗) โดยมีผลการดำเนินการของเขตสุขภาพ ที่ ๑ - ๑๒ และส่วนกลาง ดังต่อไปนี้

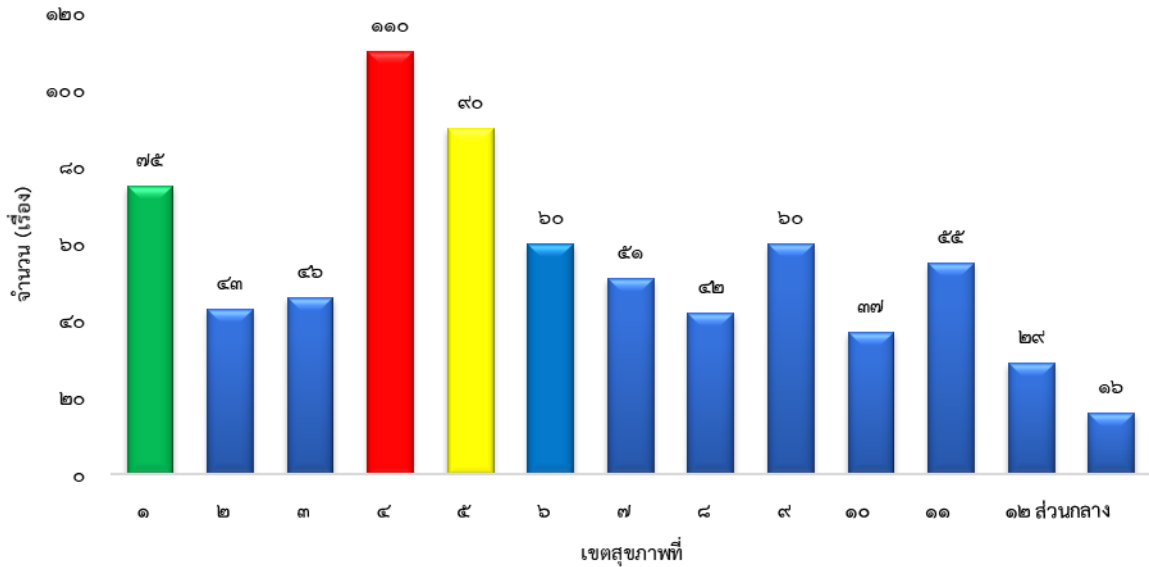
ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียน (เข้าใหม่) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ กันยายน ๒๕๖๒

เขตสุขภาพ														รวม
จำนวน (เรื่อง) ร้อยละ	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	ส่วนกลาง	
	๗๕	๔๓	๔๖	๑๑๐	๙๐	๖๐	๕๑	๔๒	๖๐	๓๗	๕๕	๒๙	๑๖	๗๑๔
	๑๐.๕๐	๖.๐๒	๖.๔๔	๑๕.๔๑	๑๒.๖๑	๘.๔๐	๗.๑๔	๕.๘๘	๘.๔๐	๕.๑๘	๗.๗๐	๔.๐๖	๒.๒๔	๑๐๐

หมายเหตุ เขตสุขภาพที่ ๑๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียน เนื่องจากสถานพยาบาลของเขตสุขภาพที่ ๑๓ อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการแพทย์ และกรุงเทพมหานคร

พบว่า เขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม และขอความอนุเคราะห์ มากที่สุด ๓ ลำดับแรก คือ เขตสุขภาพที่ ๔ จำนวน ๑๑๐ เรื่อง (ร้อยละ ๑๕.๔๑) รองลงมา คือ เขตสุขภาพที่ ๕ จำนวน ๙๐ เรื่อง (ร้อยละ ๑๒.๖๑) และเขตสุขภาพ ที่ ๑ จำนวน ๗๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๕๐) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ส่วนเขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุด คือ เขตสุขภาพที่ ๑๒ จำนวน ๒๙ เรื่อง และเขตสุขภาพที่ ๑๐ จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๖ และ ๕.๑๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ ๒

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม ของเขตสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ และ ส่วนกลาง



จำแนกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม ของเขตสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ และส่วนกลาง

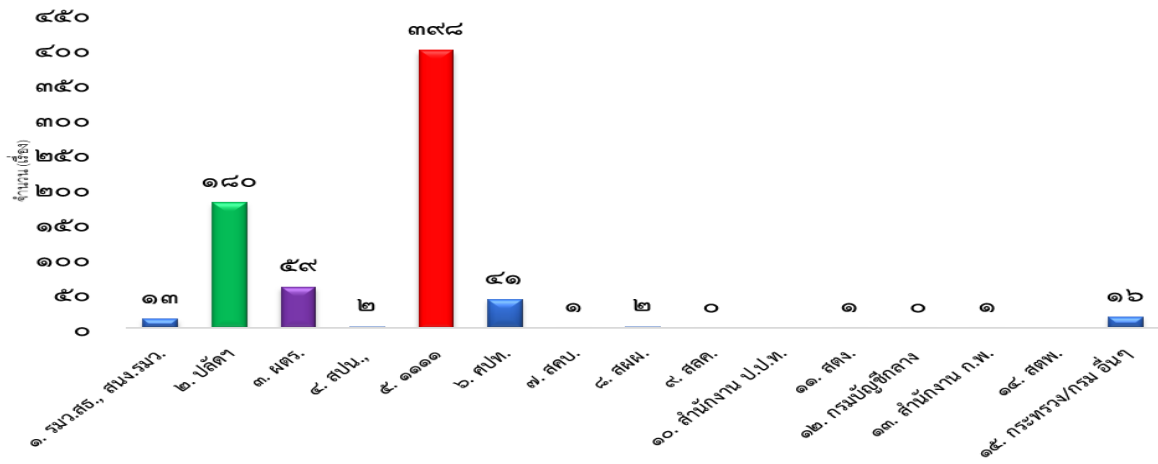
๑.๑ ช่องทางของการร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางของการร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

ช่องทางของการร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, เลขาธิการรัฐมนตรี	๑๓	๑.๘๓
๒. ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๑๘๐	๒๕.๒๑
๓. ผู้ตรวจราชการกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข	๕๙	๘.๒๖
๔. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี	๒	๐.๒๘
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๙๘	๕๕.๗๔
๖. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.)	๔๑	๕.๗๔
๗. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	๑	๐.๑๔
๘. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.)	๒	๐.๒๘
๙. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (สลค.)		
๑๐. สำนักงาน ป.ป.ท./ สำนักงาน ป.ป.ช.		
๑๑. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)	๑	๐.๑๔
๑๒. กรมบัญชีกลาง (บก.)		
๑๓. สำนักงาน ก.พ.	๑	๐.๑๔
๑๔. สำนักตรวจสอบภาคพิเศษ (สตพ.)		
๑๕. กระทรวง/กรม อื่น ๆ	๑๖	๒.๒๔
รวม	๗๑๔	๑๐๐.๐๐

พบว่า ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด จำนวน ๓๙๘ เรื่อง (ร้อยละ ๕๕.๗๔) รองลงมาผ่านทางปลัดกระทรวงสาธารณสุข/รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑๘๐ เรื่อง (ร้อยละ ๒๕.๒๑) และผู้ตรวจราชการกระทรวง จำนวน ๕๙ เรื่อง (ร้อยละ ๘.๒๖) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ ๓

แผนภูมิที่ ๓ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางของการเรื่องร้องเรียน/ ขอความเป็นธรรม



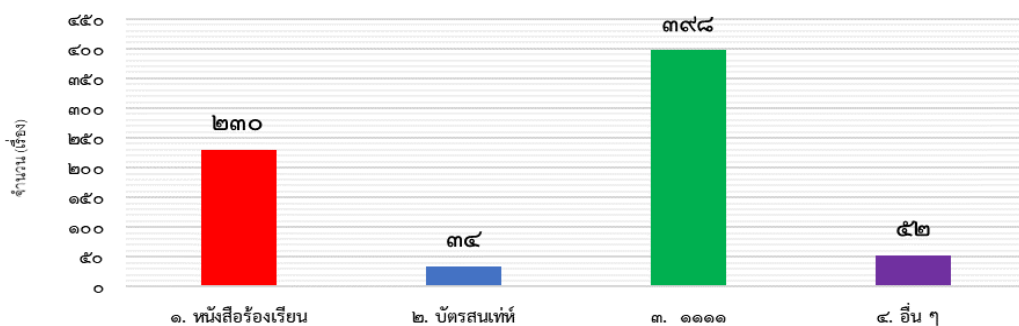
๑.๒ ประเภทของหนังสือร้องเรียน

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทของหนังสือร้องเรียน

ประเภทหนังสือร้องเรียน	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๑. หนังสือร้องเรียน	๒๓๐	๓๒.๒๑
๒. บัตรสนเท่ห์	๓๔	๔.๗๖
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๙๘	๕๕.๗๔
๔. อื่น ๆ เช่น สื่อมวลชน/เว็บไซต์	๕๒	๗.๒๘
รวม	๗๑๔	๑๐๐.๐๐

พบว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด จำนวน ๓๙๘ เรื่อง (ร้อยละ ๕๕.๗๔) รองลงมาเป็นหนังสือร้องเรียนที่มีการระบุ ชื่อ ที่อยู่ชัดเจน จำนวน ๒๓๐ เรื่อง (ร้อยละ ๓๒.๒๑) และเรื่องร้องเรียน อื่น ๆ เช่น สื่อมวลชน/เว็บไซต์ จำนวน ๕๒ เรื่อง (ร้อยละ ๗.๒๘) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ ๔

แผนภูมิที่ ๔ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรมจำแนกตามประเภทของหนังสือร้องเรียน



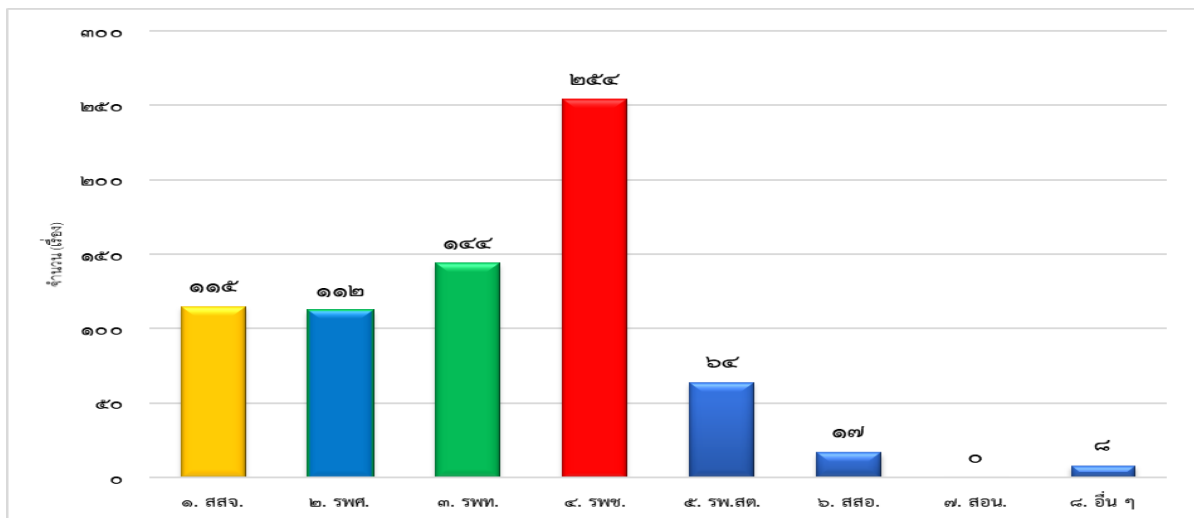
๑.๓ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน/ขอความอนุเคราะห์

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน/ขอความอนุเคราะห์	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.)	๑๑๕	๑๖.๑๑
๒. โรงพยาบาลศูนย์ (รพศ.)	๑๑๒	๑๕.๖๙
๓. โรงพยาบาลทั่วไป (รพท.)	๑๔๔	๒๐.๑๗
๔. โรงพยาบาลชุมชน (รพช.)	๒๕๔	๓๕.๕๗
๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)	๖๔	๘.๙๖
๖. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สสอ.)	๑๗	๒.๓๘
๗. สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา นวมินทราชินี (สอน.)	๐	๐.๐๐
๘. อื่น ๆ	๘	๑.๑๒
รวม	๗๑๔	๑๐๐.๐๐

พบว่า หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ โรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๒๕๔ เรื่อง (ร้อยละ ๓๕.๕๗) รองลงมา คือ โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน ๑๔๔ เรื่อง (ร้อยละ ๒๐.๑๗) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน ๑๑๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๖.๑๑) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ ๕

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน/ขอความอนุเคราะห์



๑.๔ บุคลากรที่ถูกร้องเรียน/ขอความอนุเคราะห์

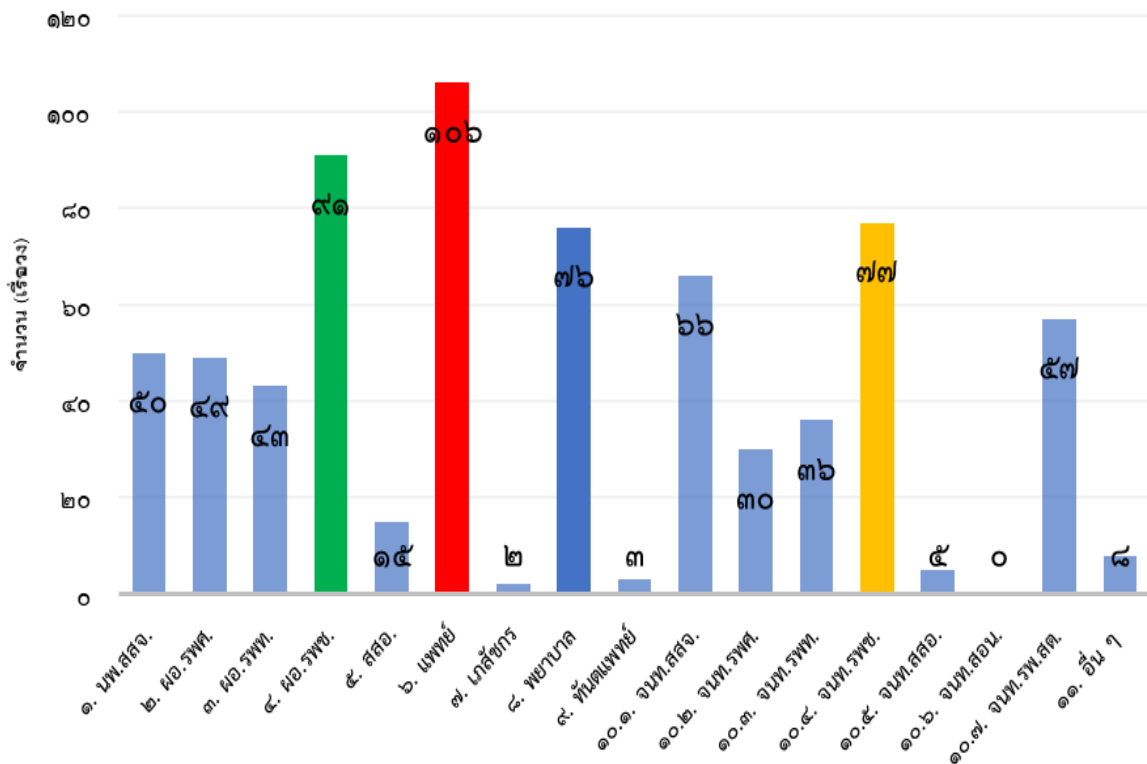
ตารางที่ ๖ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามบุคลากรที่ถูกร้องเรียน/ขอความอนุเคราะห์

บุคลากรที่ถูกร้องเรียน/ขอความอนุเคราะห์	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด	๕๐	๗.๐๐
๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์	๔๙	๖.๘๖
๓. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป	๔๓	๖.๐๒
๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน	๙๑	๑๒.๗๕
๕. สาธารณสุขอำเภอ	๑๕	๒.๑๐
๖. แพทย์	๑๐๖	๑๔.๘๕

บุคลากรที่ถูกร้องเรียน/ขอความอนุเคราะห์	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๗. เภสัชกร	๒	๐.๒๘
๘. พยาบาล	๗๖	๑๐.๖๔
๙. ทันตแพทย์	๓	๐.๔๒
๑๐. เจ้าหน้าที่ในสังกัดต่าง ๆ	๒๗๑	๓๗.๙๖
๑๐.๑. เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๖๖	
๑๐.๒. เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลศูนย์	๓๐	
๑๐.๓. เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลทั่วไป	๓๖	
๑๐.๔. เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลชุมชน	๗๗	๑๐.๗๘
๑๐.๕. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอ	๕	
๑๐.๖. เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรษา ฯ	๐	
๑๐.๗. เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๕๗	
๑๑. อื่น ๆ	๘	๑.๑๒
รวม	๗๑๔	๑๐๐.๐๐

พบว่า บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ แพทย์ จำนวน ๑๐๖ เรื่อง (ร้อยละ ๑๔.๘๕) รองลงมา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๙๑ เรื่อง (ร้อยละ ๑๒.๗๕) และเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๗๗ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๗๘) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ ๖

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามบุคลากรที่ถูกร้องเรียน/ขอความอนุเคราะห์



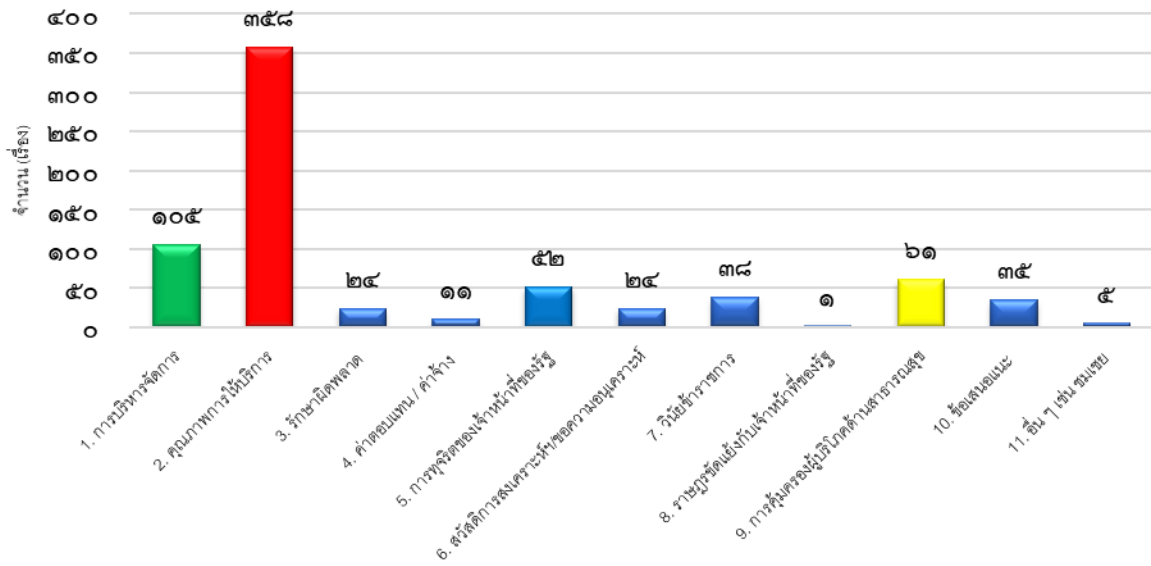
๑.๕ ประเด็นเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นการร้องเรียน/ขอความอนุเคราะห์

ประเด็นเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๑. การบริหารจัดการ	๑๐๕	๑๔.๗๑
๑.๑ การบริหารงานทั่วไป	๕๓	
๑.๒ การบริหารงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง ลีอกสเป็ค)	๑๐	
๑.๓ การบริหารงานบุคคล (การแต่งตั้ง โยกย้าย ประเมินผลงาน)	๔๒	
๒. คุณภาพการให้บริการ	๓๕๘	๕๐.๑๔
๒.๑ การให้บริการโดยรวม	๑๙๓	
๒.๒ พฤติกรรมการบริการ	๑๒๔	
๒.๓ ค่าเช่า	๓๘	
๒.๔ ระบบการส่งต่อ	๓	
๓. รักษาผิดพลาด	๒๔	๓.๓๖
๔. ค่าตอบแทน	๑๑	๑.๕๔
๕. การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕๒	๗.๒๘
๕.๑ การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (การใช้รถยนต์ราชการ)	๑๑	
๕.๒ การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง)	๙	
๕.๓ การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (การบริหารจัดการโครงการ)	๖	
๕.๔ การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ค่าตอบแทน)	๗	
๕.๕ การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (อื่น ๆ)	๑๙	
๖. สวัสดิการสงเคราะห์และการสาธารณสุข/ขอความอนุเคราะห์	๒๔	๓.๓๖
๗. วินัยข้าราชการ	๓๘	๕.๓๒
๗.๑ พฤติกรรมส่วนตัว	๓๖	
๗.๒ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่	๒	
๘. ราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑	๐.๑๔
๙. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	๖๑	๘.๕๔
๑๐. ข้อเสนอแนะ	๓๕	๔.๙๐
๑๑. อื่น ๆ เช่น ยกย่อง ชมเชย	๕	๐.๗๐
รวม	๗๑๔	๑๐๐.๐๐

พบว่า มีการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (การให้บริการโดยรวม พฤติกรรมการบริการ ค่าเช่า ระบบการส่งต่อ) มากที่สุด จำนวน ๓๕๘ เรื่อง (ร้อยละ ๕๐.๑๔) รองลงมา เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการของหน่วยบริการ (การบริหารงานทั่วไป การบริหารพัสดุ การบริหารงานบุคคล) จำนวน ๑๐๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๔.๗๑) และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข (เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์) จำนวน ๖๑ เรื่อง (ร้อยละ ๘.๕๔) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดังแผนภูมิที่ ๗

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์

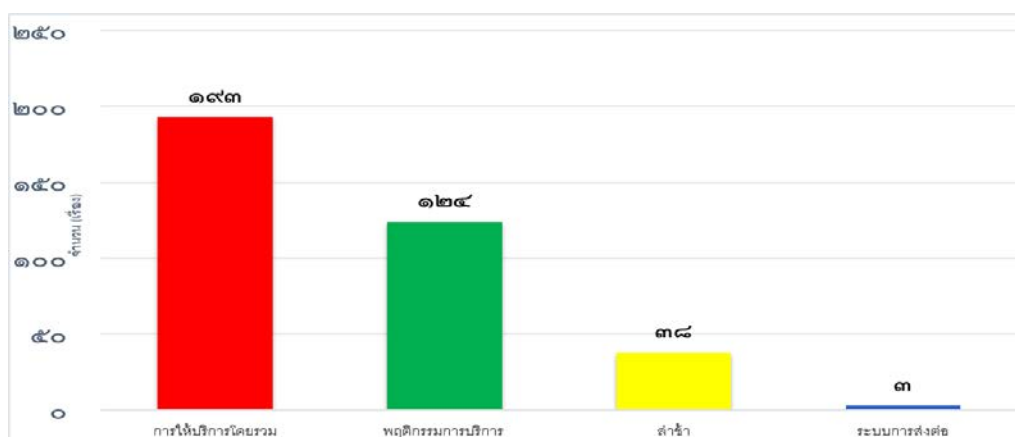


ตารางที่ ๘ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นการร้องเรียน คุณภาพการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑. การให้บริการโดยรวม	๑๙๓	๕๓.๙๑
๒. พฤติกรรมบริการ	๑๒๔	๓๔.๖๔
๓. ค่าเช่า	๓๘	๑๐.๖๑
๔. ระบบการส่งต่อ	๓	๐.๘๑
รวม	๓๕๘	๑๐๐.๐๐

การร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมด จำนวน ๓๕๘ เรื่อง พบว่า ร้องเรียนการให้บริการโดยรวม (ปรับปรุงระบบและการให้บริการ,ไม่ได้รับความสะดวก) มากที่สุด จำนวน ๑๙๓ เรื่อง (ร้อยละ ๕๓.๙๑) รองลงมา คือ พฤติกรรมบริการ จำนวน ๑๒๔ เรื่อง (ร้อยละ ๓๔.๖๔) และการบริการค่าเช่า จำนวน ๓๘ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๖๑) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพการบริการทั้งหมดตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ ๘

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

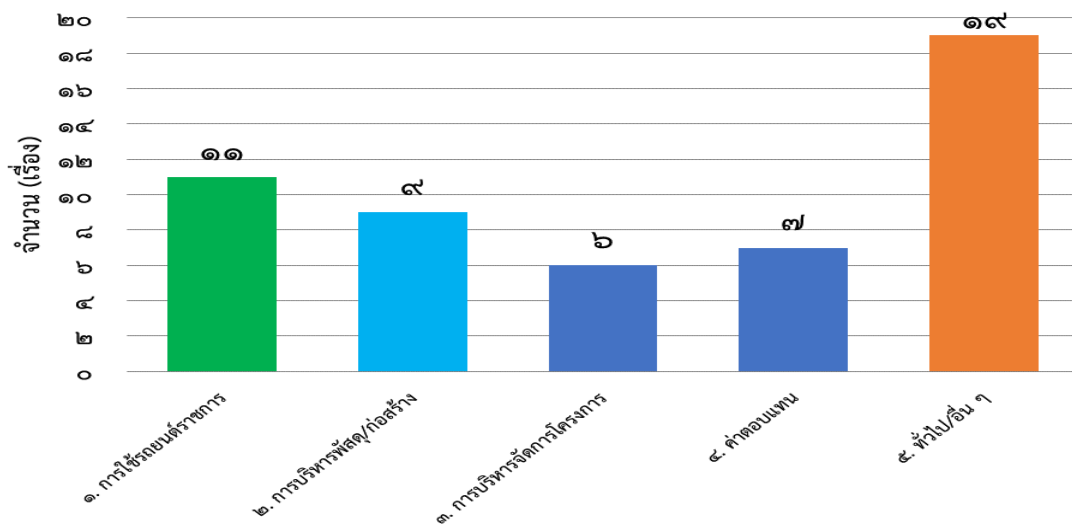


ตารางที่ ๙ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑. การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (การใช้รถยนต์ราชการ)	๑๑	๒๑.๑๕
๒. การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง)	๙	๑๗.๓๑
๓. การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (การบริหารจัดการโครงการ)	๖	๑๑.๕๔
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ค่าตอบแทน)	๗	๑๓.๔๖
๕. การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ทั่วไป/อื่น ๆ)	๑๙	๓๖.๕๔
รวม	๕๒	๑๐๐.๐๐

การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พบว่า มีการร้องเรียนการทุจริตทั่วไปมากที่สุด คือ จำนวน ๑๙ เรื่อง (ร้อยละ ๓๖.๕๔) การใช้รถยนต์ราชการ จำนวน ๑๑ เรื่อง (ร้อยละ ๒๑.๑๕) และการบริหารพัสดุ/ก่อสร้างจำนวน ๙ เรื่อง (ร้อยละ ๑๗.๓๑) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งหมด ตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ ๙

แผนภูมิที่ ๙ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



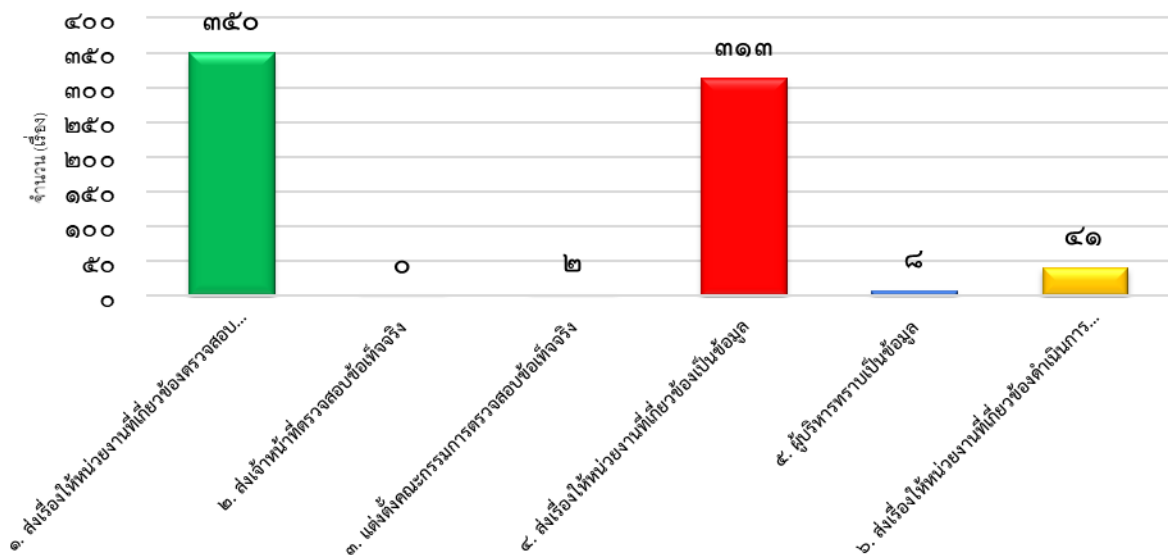
๑.๖ วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามวิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ขอความอนุเคราะห์

วิธีดำเนินการ	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๑. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและรายงาน	๓๕๐	๔๙.๐๒
๒. ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง		
๓. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒	๐.๒๘
๔. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลและรายงานผล	๓๑๓	๔๓.๘๔
๕. ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล	๘	๑.๑๒
๖. ส่งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ	๔๑	๕.๗๔
รวม	๗๑๔	๑๐๐.๐๐

เมื่อศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ส่งเรื่องให้กองตรวจราชการดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเสนอความเห็น เพื่อให้ผู้ตรวจราชการกระทรวง เขตสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง จำนวน ๓๕๐ เรื่อง (ร้อยละ ๔๙.๐๒) รองลงมาคือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ จำนวน ๓๑๓ เรื่อง (ร้อยละ ๔๓.๘๔) และส่งให้หน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม กองกฎหมาย กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมต่าง ๆ) จำนวน ๔๑ เรื่อง (ร้อยละ ๕.๑๔) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ ๑๐

แผนภูมิที่ ๑๐ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามวิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน



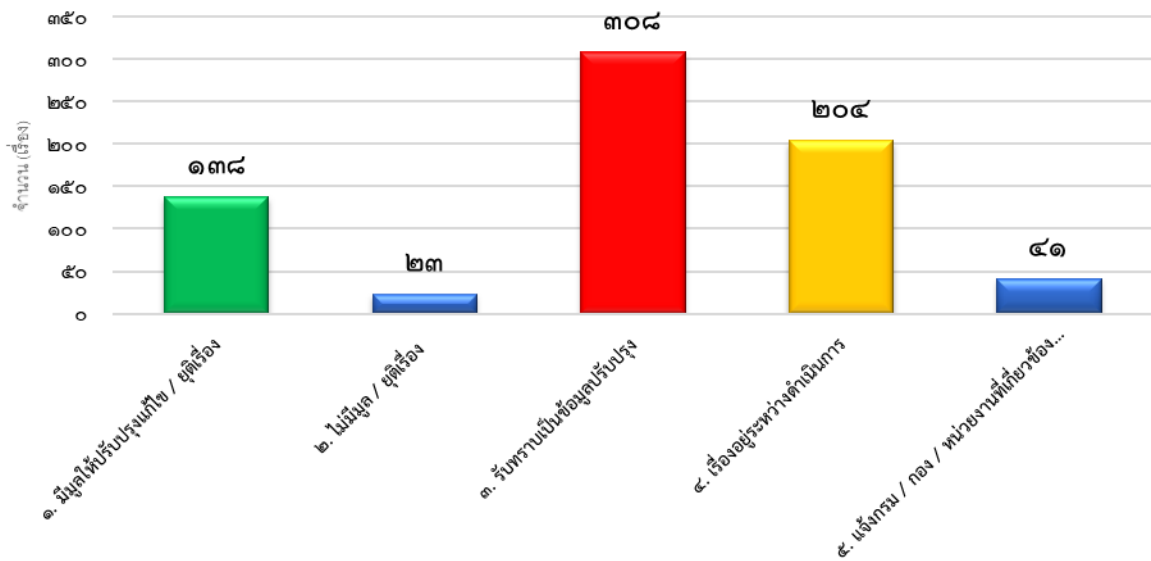
๑.๗ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินการ	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ
๑. มีมูลให้ปรับปรุงแก้ไข / ยุติเรื่อง	๑๓๘	๑๙.๓๓
๒. ไม่มีมูล / ยุติเรื่อง	๒๓	๓.๒๒
๓. รับทราบเป็นข้อมูลปรับปรุง	๓๐๘	๔๓.๑๔
๔. เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ	๒๐๔	๒๘.๕๗
๕. แจ้งกรม/กอง /หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	๔๑	๕.๑๔
รวม	๗๑๔	๑๐๐.๐๐

พบว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความเป็นธรรม และขอความอนุเคราะห์ ที่ได้รับการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน และดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓๘ เรื่อง (ร้อยละ ๑๙.๓๓) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการ จำนวน ๓๐๘ เรื่อง (ร้อยละ ๔๓.๑๔) ส่งให้กรม กอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม กองกฎหมาย กองบริหารทรัพยากรบุคคล) จำนวน ๔๑ เรื่อง (ร้อยละ ๕.๑๔) สิ้นสุดการดำเนินการของกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๐๔ เรื่อง (ร้อยละ ๒๘.๕๗) ดังแผนภูมิที่ ๑๑

แผนภูมิที่ ๑๑ แผนภูมิแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามผลการดำเนินการ



๑. สรุปผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า ทุกเขตสุขภาพ มีจำนวนครั้งที่ได้รับการร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยภาครัฐมีการเปิดช่องทางในการร้องเรียน โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และพิจารณาคำร้องทุกข์ไว้อย่างแน่ชัด และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจใช้ช่องทางทางกฎหมายหรือช่องทางอื่นใด เช่น ความไม่เป็นธรรมมาเป็นเหตุผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ทั้งนี้ภาครัฐได้กำหนด บทบาทหน้าที่และแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนสามารถร้องเรียนได้ตามช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งเรื่องร้องเรียนที่กระทรวงสาธารณสุขได้รับ จะมีศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการคัดกรองเรื่องร้องเรียน และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการโดยตรง เรื่องร้องเรียนส่วนมากเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเขตสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ โดยส่งให้กองตรวจราชการ ซึ่งมีภารกิจหลักโดยตรงในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการกระทรวง ดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม ที่ส่งมาจากหลายช่องทาง จากข้อมูลผลการดำเนินการ พบว่า ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ส่งเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด จำนวน ๓๙๘ เรื่อง (ร้อยละ ๕๕.๗๔) รองลงมาเป็นหนังสือร้องเรียนที่มีการระบุ ชื่อ ที่อยู่ชัดเจน จำนวน ๒๓๐ เรื่อง (ร้อยละ ๓๒.๒๑) และเรื่องร้องเรียน อื่น ๆ เช่น สื่อมวลชน/เว็บไซต์ จำนวน ๕๒ เรื่อง (ร้อยละ ๗.๒๘) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ ประชาชนสามารถร้องทุกข์ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และขอความช่วยเหลือต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี หรือปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้โดยตรงด้วยตนเองหรือผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางจดหมายทั่วไป ทางโทรศัพท์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทางเว็บไซต์ อาจเนื่องมาจากประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอนการร้องเรียนและขอความเป็นธรรมอย่างชัดเจน การเพิ่มช่องทางการรับฟัง การประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการติดต่อประสานงานชัดเจนและเป็นรูปธรรม และให้การตอบสนองอย่างรวดเร็วเหมาะสม จึงทำให้จำนวนข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนเป็นจำนวนมาก

ส่วนหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ โรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๒๕๔ เรื่อง (ร้อยละ ๓๕.๕๗) รองลงมา คือ โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน ๑๔๔ เรื่อง (ร้อยละ ๒๐.๑๗) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน ๑๑๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๖.๑๑) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ สำหรับบุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ แพทย์ จำนวน ๑๐๖ เรื่อง (ร้อยละ ๑๔.๘๕) รองลงมา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๙๑ เรื่อง (ร้อยละ ๑๒.๗๕) และเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๗๗ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๗๘) ของ

จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ โดยเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ พฤติกรรมการบริการ และการรักษาพยาบาล ซึ่งเป็นภาระหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ต้องรับผิดชอบชีวิต ความเจ็บป่วยของประชาชน จากภาระงานและจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น ส่งผลไปสู่ความขัดแย้ง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ขาดขวัญและกำลังใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการมีเพิ่มมากขึ้น และจากการใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประชาชนไม่พึงพอใจในการรับบริการ ที่น่าสังเกตว่าโรงพยาบาลชุมชนที่เป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก อยู่ใกล้ชิด ประชาชนได้รับการร้องเรียนในจำนวนที่สูงเป็นลำดับต้นๆ ความสำเร็จจากการขยายบริการครอบคลุมในระดับปฐมภูมิและทุติยภูมิ แต่ยังคงประสบปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ บริการที่จำเป็นและสำคัญ จำกัคอยู่ในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการ ทศนคติของประชาชน ยังไม่เข้าใจและขาดความเชื่อมั่นต่อระบบบริการ

ความต้องการของผู้ร้องเรียนที่พบบ่อยที่สุด ได้แก่ ต้องการให้ หน่วยงานรับทราบความเดือดร้อนคับแค้นใจ ให้แก้ไขข้อบกพร่อง ไม่ให้เกิดซ้ำ และการช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล (คดีทางการแพทย์) การร้องเรียนที่ยุติได้ยาก ส่วนมากเป็นการร้องเรียนที่สืบเนื่องจากการรักษาผิดพลาด เกิดการฟ้องร้องทางการแพทย์ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางขอความช่วยเหลือของภาครัฐทำให้ประเด็นการร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการยังคงเป็นปัญหาอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๓๕๘ เรื่อง (ร้อยละ ๕๐.๑๔) เกี่ยวกับการสื่อสาร ไม่ได้รับการเอาใจใส่ดูแลที่ดี พุดจาไม่สุภาพ พฤติกรรมการบริการ ไม่เต็มใจให้บริการ และระบบการให้บริการที่ล่าช้า ทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจ รองลงมา คือ การบริหารจัดการ จำนวน ๑๐๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๔.๗๑) พบว่า ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปของผู้บริหารหน่วยบริการ การใช้จ่ายงบประมาณ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานพัสดุ และการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข (เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.๒๕๖๐ และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑) จำนวน ๖๑ เรื่อง (ร้อยละ ๘.๕๔) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ผลการดำเนินการ พบว่า สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยผู้ตรวจราชการกระทรวงปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงสาธารณสุข ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเป็นข้อมูลเพื่อพิจารณาในการปรับปรุง แก้ไขปัญหา แนวทางการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้ปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ของประชาชนและให้ความช่วยเหลือตามความประสงค์ของผู้ร้อง เรื่องร้องเรียนบางกรณีได้รับการดำเนินการบางส่วน เนื่องจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ และต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ และยังหาข้อยุติไม่ได้ ทั้งนี้ ได้ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการให้ได้ข้อยุติ แจ้งให้ผู้ร้อง และหน่วยงานที่แจ้งเรื่องร้องเรียนทราบ

ส่วนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่พิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ หรือเป็นกรณีที่หน่วยงานอื่นดำเนินการอยู่แล้ว แต่เพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของเจ้าหน้าที่ และให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมโดยเร็ว จึงส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม กองกฎหมาย กองบริหารทรัพยากรบุคคล) จำนวน ๔๑ เรื่อง (ร้อยละ ๕.๓๕) สิ้นสุดการดำเนินการของกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๐๔ เรื่อง (ร้อยละ ๒๘.๕๗)

๓. ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีดังต่อไปนี้

๑. การคัดกรองประเด็นการร้องเรียน มีความซับซ้อน และต้องพิจารณาอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น เช่น กรณี บัตรสนเท่ห์ และการร้องเรียนข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ เป็นอำนาจการบริหารราชการส่วนภูมิภาค (ผู้ว่าราชการจังหวัด) ส่วนการร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับวินัย ข้าราชการระดับเชี่ยวชาญ ส่งให้กลุ่มเสริมสร้างวินัย และระบบคุณธรรม พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งอาจมีผลต่อการเสนอความเห็นเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

๒. การร้องเรียนบางกรณีประเด็นและข้อมูลไม่ชัดเจน บางกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ลงชื่อ ที่อยู่ และหลักฐานที่ชัดเจน ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

๓. การตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลายหน่วยงาน เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงนาน และบางจังหวัดไม่รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทำให้ต้องติดตามความคืบหน้าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จะนำมาประกอบการวินิจฉัย จึงทำให้เกิดการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ มีความล่าช้า ส่งผลให้ไม่สามารถรายงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดและไม่สามารถยุติเรื่อง หรือแจ้งผู้ร้องทราบได้ กรณีเกิดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรมขึ้นในหน่วยงาน ยังขาดการสื่อสารและไม่ทำความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างผู้ร้องและหน่วยบริการ

๔. ขาดการบูรณาการระบบข้อมูลในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ไม่มีระบบจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่มีรูปแบบชัดเจน ได้มาตรฐาน หน่วยงานที่รับผิดชอบระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้

๕. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ไม่มีการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน ทำให้แนวทางการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ยังไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๖. การปรับเปลี่ยนเขตสุขภาพของผู้บริหาร ทำให้เกิดช่วงเวลาในการวินิจฉัยเรื่องการรับ - ส่งมอบงาน ไม่สามารถควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมาย และระยะเวลาที่กำหนดได้

๗. ไม่มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๔. แนวทางการแก้ไขปัญหา

แนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน มีดังต่อไปนี้

๑. ควรเสริมสร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการกับประชาชน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะงานด้านการรักษาพยาบาล ควรมีการดูแลเอาใจใส่ในการรักษาผู้ป่วยอย่างเสมอภาค ชี้แจงทำความเข้าใจถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สิทธิรักษาพยาบาลประเภทต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ป้องกันมิให้เกิดปัญหาการร้องเรียนจากความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และเน้นให้องค์กรแพทย์และพยาบาลให้ความสำคัญกับผู้ป่วย การสื่อสารความเข้าใจที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้ร้อง เป็นการลดการร้องเรียนในเบื้องต้น และเมื่อเกิดกรณีร้องเรียนแล้ว หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องควรรีบดำเนินการไกล่เกลี่ย และดำเนินการยุติเรื่องโดยเร็ว เพื่อป้องกันการร้องเรียนไปช่องทางอื่น ๆ

๒. จัดให้มีการอบรมทักษะการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์แก่บุคลากรและเจ้าหน้าที่ในสถานบริการ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจ อันดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจ เพื่อลดปัญหาและป้องกันการร้องเรียน

๓. สร้างระบบธรรมาภิบาลและกลไกเฝ้าระวังตรวจสอบถ่วงดุลระบบธรรมาภิบาล และการป้องกันต่อต้านการทุจริตของหน่วยงานภาครัฐ

๔. แต่งตั้งผู้ประสานงานและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในระดับหน่วยงานทุกหน่วยงาน โดยมีแกนหลักในเขตสุขภาพ เพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๕. พัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีมาตรฐาน และมีรูปแบบที่ชัดเจน โดยใช้ระบบสารสนเทศในการรวบรวมข้อมูลในแต่ละเขตสุขภาพ

๖. พัฒนาและเพิ่มพูนทักษะบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดแนวทางให้ปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสร้างเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานระหว่างส่วนกลาง เขตสุขภาพและจังหวัด

๗. กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ อาจเนื่องมาจากเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ลงชื่อที่อยู่ ไม่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมไม่ปรากฏชัดแจ้ง และไม่ชี้พยานบุคคลแน่นอน ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้รับผิดชอบประจำเขตสุขภาพ สามารถเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งให้ยุติเรื่องได้ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๐๒

๘. การบริหารความเสี่ยงของการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์ขั้นตอนหรือปัญหาที่ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า เพื่อวางแผนหรือมาตรการในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบหรือวิธีการดำเนินการ เพื่อให้บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๙. ควรมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และนำประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และกำหนดแนวทางการดำเนินการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑๐. ปรับปรุงคู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

๑๑. เสนอให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

วัน/เดือน/ปี : ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

หัวข้อ: ผลการดำเนินงานการร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบ ๑๒ เดือน กองตรวจราชการ
(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ผลการดำเนินงานการร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบ ๑๒ เดือน กองตรวจราชการ

Linkภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ:

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

พลอยนลิน คำคุณ

(นางสาวพลอยนลิน คำคุณ)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

วันที่ ๑๔ เดือน พฤศจิกายนพ.ศ. ๒๕๖๒

ผู้อนุมัติรับรอง

สุชาภา วรินทร์เวช

(นางสาวสุชาภา วรินทร์เวช)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๑๔ เดือน พฤศจิกายนพ.ศ. ๒๕๖๒

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

พลอยนลิน คำคุณ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

วันที่ ๑๔ เดือน พฤศจิกายนพ.ศ. ๒๕๖๒