



สรุปผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
รอบ 6 เดือน

กองตรวจราชการ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕)

กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการกระทรวง โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ผ่านศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงรับเรื่องร้องเรียนผ่านรัฐมนตรีว่ากระทรวงสาธารณสุขและปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการตรวจราชการกรณีพิเศษ เรื่องร้องเรียนของสำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้ามาใหม่ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕ รวมทั้งสิ้น ๓๐๔ เรื่อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

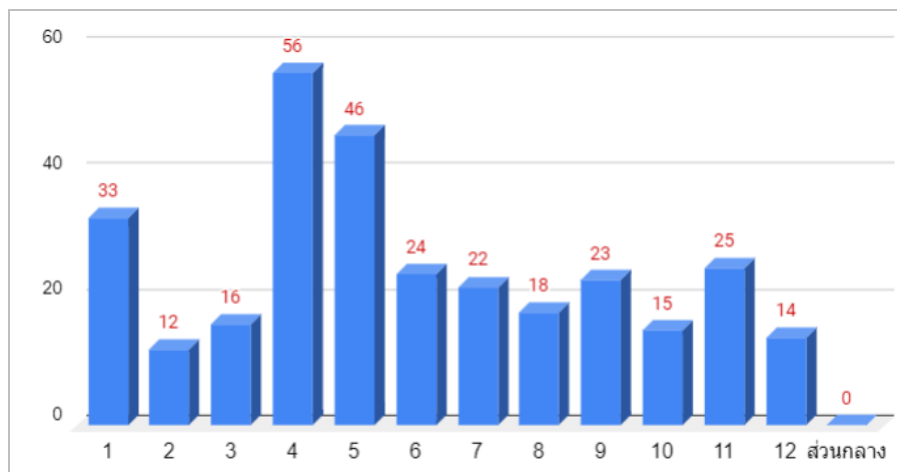
๑. ตารางที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามเขตสุขภาพ

เขตสุขภาพ	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	ส่วนกลาง	รวม
จำนวน	๓๓	๑๒	๑๖	๕๖	๔๖	๒๔	๒๒	๑๘	๒๓	๑๕	๒๕	๑๔	๐	๓๐๔
ร้อยละ	๑๐.๘๖	๓.๙๕	๕.๒๖	๑๘.๔๒	๑๕.๑๓	๗.๘๙	๗.๒๔	๕.๙๒	๗.๕๗	๔.๙๓	๘.๒๒	๔.๖๑	๐.๐๐	๑๐๐

หมายเหตุ: ส่วนกลาง หมายถึง เรื่องร้องเรียนในภาพรวมทั้งทั่วประเทศ หน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และกรุงเทพมหานคร

จากตารางที่ ๑ พบว่า เขตสุขภาพที่ ๔ ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๒ รองลงมา คือ เขตสุขภาพที่ ๕ จำนวน ๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๓ และเขตสุขภาพที่ ๑ จำนวน ๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้ามาใหม่ทั้งหมด ตามลำดับ เขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุดคือ เขตสุขภาพที่ ๒ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๕ ทั้งนี้ เขตสุขภาพส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) พบว่า ไม่มีเรื่องร้องเรียนเข้ามาใหม่

แผนภูมิที่ ๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามเขตสุขภาพ

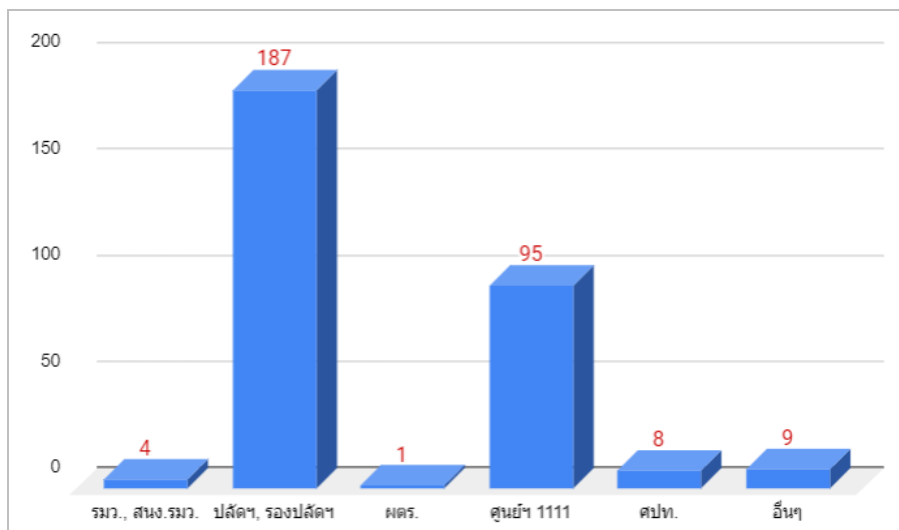


๒. ตารางที่ ๒ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงฯ	๔	๑.๓๒
๒. ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๑๘๗	๖๑.๕๑
๓. ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข	๑	๐.๓๓
๔. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี	๐	๐.๐๐
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๙๕	๓๑.๒๕
๖. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข	๘	๒.๖๓
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	๐	๐.๐๐
๑๒. กรมบัญชีกลาง	๐	๐.๐๐
๑๓. สำนักงาน ก.พ.	๐	๐.๐๐
๑๔. สำนักตรวจสอบภาคพิเศษ	๐	๐.๐๐
๑๕. กระทรวง/กรม อื่น ๆ	๙	๒.๙๖
รวม	๓๐๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑๘๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๑ รองลงมา คือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๓ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงฯ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๒ และผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๓ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

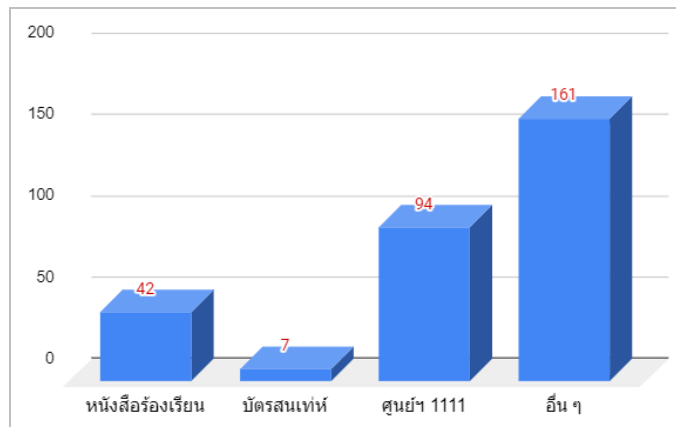


๓. ตารางที่ ๓ ประเภทหนังสือร้องเรียน

ประเภทหนังสือร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. หนังสือร้องเรียน	๔๒	๑๓.๘๒
๒. บัตรสนเท่ห์	๗	๒.๓๐
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๙๔	๓๐.๙๒
๔. อื่น ๆ เช่น เว็บไซต์, ศบท., สื่อมวลชน	๑๖๑	๕๒.๙๖
รวม	๓๐๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประเภทหนังสือร้องเรียนที่ได้รับมากที่สุด คือ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๖ รองลงมา คือ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๒ หนังสือร้องเรียน จำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๒ และบัตรสนเท่ห์ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๐ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๓ ประเภทหนังสือร้องเรียน

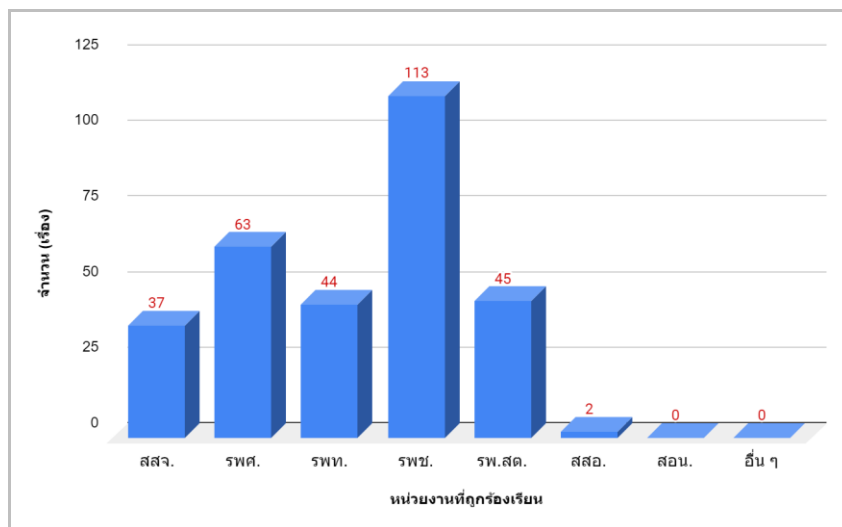


๔. ตารางที่ ๔ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๓๗	๑๒.๑๗
๒. โรงพยาบาลศูนย์	๖๓	๒๐.๗๒
๓. โรงพยาบาลทั่วไป	๔๔	๑๔.๔๗
๔. โรงพยาบาลชุมชน	๑๑๓	๓๗.๑๗
๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๔๕	๑๔.๘๐
๖. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	๒	๐.๖๖
๗. สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ	๐	๐.๐๐
๘. อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า โรงพยาบาลชุมชน เป็นหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๑๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๗ รองลงมา คือ โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน ๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๗๒ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๐ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๔ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

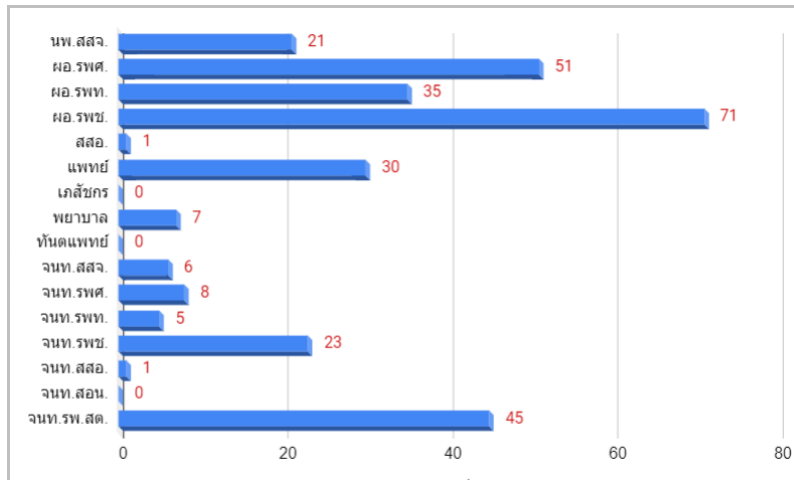


๕. บุคคลที่ถูกร้องเรียน

บุคคลที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด	๒๑	๖.๙๑
๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์	๕๑	๑๖.๗๘
๓. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป	๓๕	๑๑.๕๑
๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน	๗๑	๒๓.๓๖
๕. สาธารณสุขอำเภอ	๑	๐.๓๓
๖. แพทย์	๓๐	๙.๘๗
๗. เภสัชกร	๐	๐.๐๐
๘. พยาบาล	๗	๒.๓๐
๙. ทันตแพทย์	๐	๐.๐๐
๑๐. เจ้าหน้าที่สังกัดต่าง ๆ		
๑๐.๑ เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๖	๑.๙๗
๑๐.๒ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์	๘	๒.๖๓
๑๐.๓ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทั่วไป	๕	๑.๖๔
๑๐.๔ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน	๒๓	๗.๕๗
๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอ	๑	๐.๓๓
๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ	๐	๐.๐๐
๑๐.๗ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๔๕	๑๔.๘๐
๑๑. อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๓๐๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน เป็นบุคคลที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด จำนวน ๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๖ รองลงมา คือ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน ๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๘ และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๐ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๕ บุคคลที่ถูกร้องเรียน

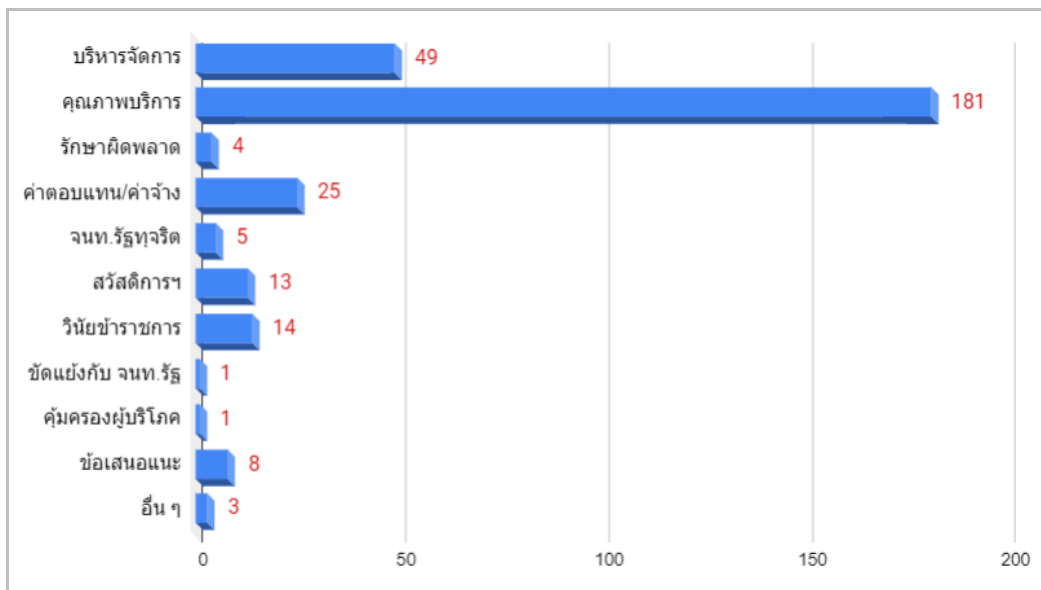


๖. ตารางที่ ๖ ประเด็นเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. การบริหารจัดการ	๔๙	๑๖.๑๒
๑.๑ การบริหารงานทั่วไป	๒๑	๔๒.๘๖
๑.๒ การบริหารงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง, ล็อกสเปก)	๐	๐.๐๐
๑.๓ การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน)	๒๘	๕๗.๑๔
๒. คุณภาพการให้บริการ	๑๘๑	๕๙.๕๔
๒.๑ การให้บริการโดยรวม	๘๑	๔๔.๗๕
๒.๒ พฤติกรรมการบริการ	๙๗	๕๓.๕๙
๒.๓ ความล่าช้า	๒	๑.๑๐
๒.๔ ระบบการส่งต่อ	๑	๐.๕๕
๓. การรักษาผิดพลาด	๔	๑.๓๒
๔. ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	๒๕	๘.๒๒
๕. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ	๕	๑.๖๔
๕.๑ การใช้รถยนต์ราชการ	๑	๒๐.๐๐
๕.๒ การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง	๒	๔๐.๐๐
๕.๓ การบริหารจัดการโครงการ/ฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน/ประชุม	๐	๐.๐๐
๕.๔ การเบิกค่าตอบแทน	๒	๔๐.๐๐
๕.๕ อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
๖. สวัสดิการของรัฐ/ขอความอนุเคราะห์	๑๓	๔.๒๘
๗. วินัยข้าราชการ	๑๔	๔.๖๑
๗.๑ พฤติกรรมส่วนตัว	๑๒	๘๕.๗๑
๗.๒ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่	๒	๑๔.๒๙
๘. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑	๐.๓๓
๙. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	๑	๐.๓๓
๑๐. ข้อเสนอแนะ	๘	๒.๖๓
๑๑. อื่น ๆ	๓	๐.๙๙
รวม	๓๐๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า ประเด็นที่มีผู้ร้องเรียนมากที่สุด คือ ประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๑๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๔ (ได้แก่ พฤติกรรมการบริการ ๙๗ เรื่อง การให้บริการโดยรวม ๘๑ เรื่อง ความล่าช้า ๒ เรื่อง และระบบการส่งต่อ ๑ เรื่อง) รองลงมา คือ การบริหารจัดการ จำนวน ๔๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๒ (ได้แก่ การบริหารงานบุคคล ๒๘ เรื่อง และการบริหารงานทั่วไป ๒๑ เรื่อง) และค่าตอบแทน/ค่าจ้าง จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๒ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๖ ประเด็นเรื่องร้องเรียน

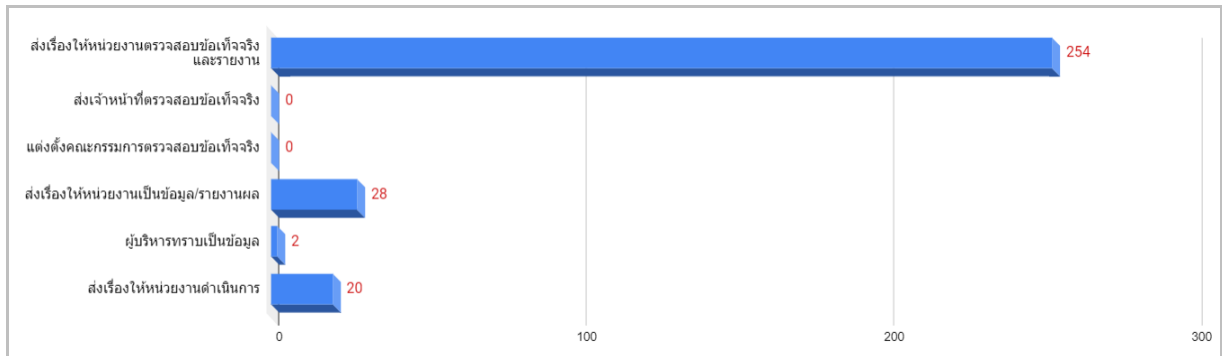


๗. ตารางที่ ๗ วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน

วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงาน	๒๕๔	๘๓.๕๕
๒. ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๐	๐.๐๐
๓. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๐	๐.๐๐
๔. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูล/รายงาน	๒๘	๙.๒๑
๕. ส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล	๒	๐.๖๖
๖. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ (กม., สวค., บค.)	๒๐	๖.๕๘
รวม	๓๐๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียนโดยการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงาน มีจำนวนมากที่สุด จำนวน ๒๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๕ รองลงมา คือ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูล/รายงาน จำนวน ๒๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๑ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ (เช่น กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม กองกฎหมาย กองบริหารทรัพยากรบุคคล) จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๘ และส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๖ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๗ วิธีดำเนินการเรื่องร้องเรียน

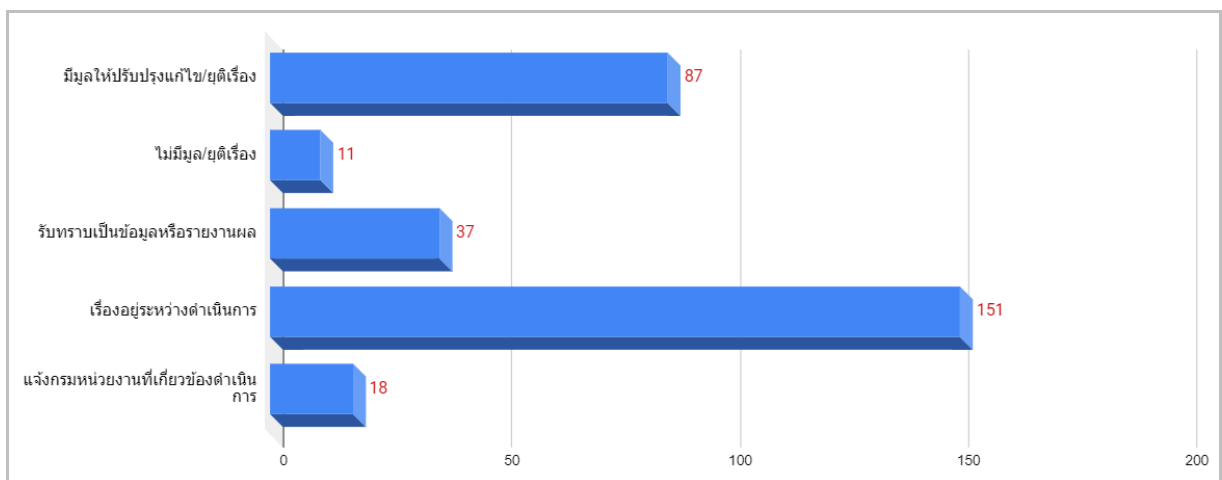


๘. ตารางที่ ๘ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. มีมูลให้ปรับปรุงแก้ไข/ยุติเรื่อง	๘๗	๒๘.๖๒
๒. ไม่มีมูล/ยุติเรื่อง	๑๑	๓.๖๒
๓. รับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง	๓๗	๑๒.๑๗
๔. เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ	๑๕๑	๔๙.๖๗
๕. แจ้งกรม/กอง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	๑๘	๕.๙๒
รวม	๓๐๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน มีเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ (ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและอยู่ระหว่างดำเนินการ) มากที่สุด จำนวน ๑๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๖๗ รองลงมา คือ มีมูลให้ปรับปรุงแก้ไข/ยุติเรื่อง จำนวน ๘๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๒ และรับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๗ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๘ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน



ปัญหาอุปสรรค

๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ เนื่องจากข้อร้องเรียนบางกรณีมีประเด็น/ข้อมูลไม่ชัดเจน หรือเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ลงชื่อ ที่อยู่ และหลักฐานที่ชัดเจน ทำให้เกิดความล่าช้าในการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีข้อจำกัดในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
๓. การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความล่าช้า ไม่สามารถรายงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากแต่ละเขตสุขภาพมีแนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนแตกต่างกัน รวมทั้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบมีหลายหน่วยงาน ซึ่งต้องมีการติดตามความคืบหน้าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องใช้เวลานานในการคัดกรองและตรวจสอบข้อเท็จจริง เนื่องจากเรื่องร้องเรียนบางกรณีมีความซับซ้อนและมีหลายประเด็นในหนังสือร้องเรียนฉบับเดียวกัน
๕. ขาดการสื่อสารและทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานผู้ถูกร้องกับผู้ร้อง หรือหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาล่าช้า ในกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน
๖. ขาดการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน ทำให้ได้รับเรื่องร้องเรียนซ้ำซ้อนและมาจากหลายช่องทาง
๗. มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบ่อยครั้ง ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

๑. หน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ควรบูรณาการดำเนินการร่วมกัน และวิเคราะห์ประเด็นปัญหาสาเหตุ รวมถึงกำหนดแนวทางปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
๒. กรณีบัตรสนเท่ห์ไม่ลงชื่อ ที่อยู่ ไม่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมไม่ปรากฏชัดแจ้ง และไม่ชี้พยานบุคคลแน่นอน ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้รับผิดชอบประจำเขต ควรเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งให้ยุติเรื่องได้ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ หรือกรณีบัตรสนเท่ห์ที่ระบุตัวบุคคล เอกสารหลักฐาน และกรณีแวดล้อมชัดเจน ควรเสนอผู้บริหารพิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรายงานให้ทราบ
๓. กำกับติดตามเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเร่งรัดผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ทราบ
๔. วิเคราะห์ความเสี่ยงของการปฏิบัติงานและกำหนดแนวทางหรือวิธีการจัดการความเสี่ยง เพื่อปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๕. พัฒนาระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
๖. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกซ์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน
๗. แลกเปลี่ยนเรียนรู้และหารือร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่พบประเด็นใหม่หรือประเด็นที่มีความซับซ้อน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจตรงกัน มีการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง
๘. สื่อสาร ทำความเข้าใจ ที่ถูกต้องและชัดเจนให้แก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งเร่งดำเนินการไกล่เกลี่ยและยุติเรื่องโดยเร็วเมื่อเกิดการร้องเรียน เพื่อมิให้เกิดการร้องเรียนซ้ำซ้อนในช่องทางอื่น ๆ



0 2590 1584



inspection.moph.go.th



กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข



บันทึกข้อความ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ
เลขรับ.....
วันที่.....
เวลา.....

ส่วนราชการ กองตรวจราชการ กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๑๕๘๔

ที่ สธ ๐๒๐๕.๑๘/๑๑๙ วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน

เรียน หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

ตามหนังสือศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ ที่ สธ ๐๒๑๗.๐๒/ว๗๗๘ ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ขอให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕) เพื่อจะได้นำรายงานผลดังกล่าวเผยแพร่ทางเว็บไซต์ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข ในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข นั้น

กองตรวจราชการ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังรายละเอียดตามเอกสารแนบ พร้อมนี้ได้จัดส่งในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ mophita2558@gmail.com ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป ด้วย จะเป็นพระคุณ

๑) เรียน หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
กระทรวงสาธารณสุข

- (เคอีไอ) รณน พูลสวัสดิ์
รณน พูลสวัสดิ์ ศูนย์บริหารงาน
รณน พ. รณ ๖ เคอีไอ

(นางสาวสุชาภา วรินทร์เวช)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มงานยุทธศาสตร์และภารกิจอำนวยการ

๒๕ มี.ค. ๒๕๖๕

(นายมานพ ฉลาดชัยญกิจ)

ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ

๒ เห็นชอบ
 ดำเนินการตามเสนอ

รณน

(นายรุ่งเรือง กิจผาติ)

หัวหน้าที่ปรึกษาระดับกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน

หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

กระทรวงสาธารณสุข

๒๕ มี.ค. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

วัน/เดือน/ปี : ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ: สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔-
๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕) โดย กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔-
๑๕ มีนาคม ๒๕๖๕) โดย กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ

Link ภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ:

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

พศวีร์ วัชรบุตร

(นายพศวีร์ วัชรบุตร)

ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

วันที่ ๓๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

สุชาภา วรินทร์เวช

(นางสาวสุชาภา วรินทร์เวช)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ (หัวหน้า)

วันที่ ๓๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

พศวีร์ วัชรบุตร

(นายพศวีร์ วัชรบุตร)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

วันที่ ๓๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕