



สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ขอความเป็นธรรม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒-๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)  
กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

## สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์

รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓)

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๗ (๔) (๕) กำหนดให้การตรวจราชการมีวัตถุประสงค์ เพื่อสดับรับฟังทุกข์ สุข ความคิดเห็นและความต้องการของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน การแสวงหาข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ในพื้นที่ และตามระเบียบดังกล่าวข้อ ๑๒ (๔) ให้ผู้ตรวจราชการมีอำนาจหน้าที่ สอบข้อเท็จจริง สืบสวนหรือสดับรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับการร้องเรียนหรือมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วางหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กองตรวจราชการ มีภารกิจในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการกระทรวง โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนหรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ โดยรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงสาธารณสุข ส่งต่อให้กองตรวจราชการ โดยมีกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการตรวจราชการกรณีพิเศษ เรื่องร้องเรียน ของสำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓) ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ในประเด็นต่างๆ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๕๗๒ เรื่อง ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ละเขตสุขภาพ ตรวจสอบข้อเท็จจริง จำนวน ๒๙๒ เรื่อง (ร้อยละ ๕๑.๐๕) รับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง จำนวน ๒๓๗ เรื่อง (ร้อยละ ๔๑.๔๓) ส่งเรื่องให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในส่วนกลางพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม กองกฎหมาย กองบริหารทรัพยากรบุคคล) จำนวน ๔๓ เรื่อง (ร้อยละ ๗.๕๒) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผล การดำเนินการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง วางแนวทาง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียน/ยุติเรื่อง จำนวน ๓๖๒ เรื่อง (ร้อยละ ๖๓.๒๙) มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตสุขภาพ จำนวน ๙๓ เรื่อง (ร้อยละ ๑๖.๒๖) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## ๑. เรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ เขตสุขภาพที่ ๑-๑๒ และส่วนกลาง (เรื่องเข้าใหม่)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓)

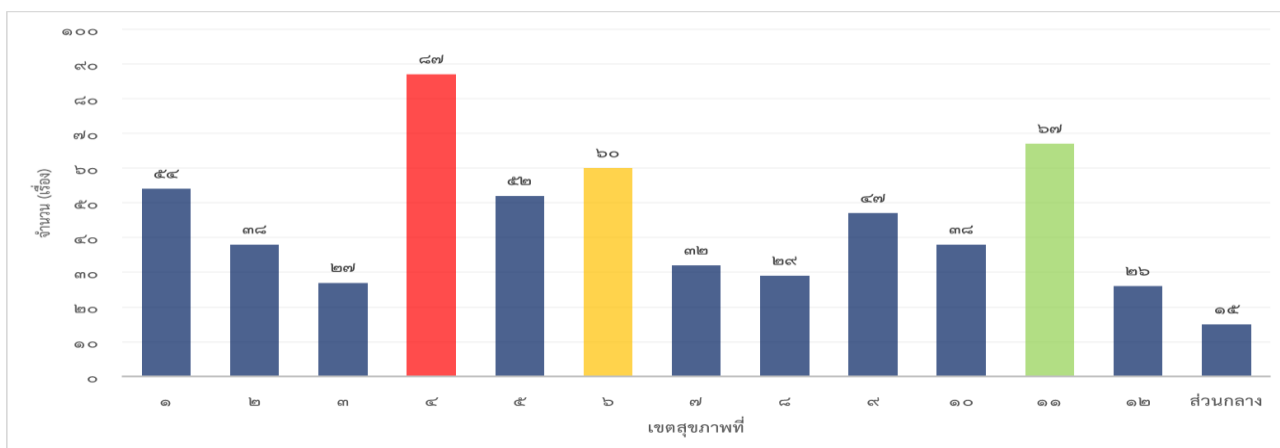
## ตารางที่ ๑ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ เขตสุขภาพที่ ๑-๑๒ และส่วนกลาง (เรื่องเข้าใหม่)

เขตสุขภาพ	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	ส่วนกลาง	รวม
จำนวน (เรื่อง)	๕๔	๓๘	๒๗	๘๗	๕๒	๖๐	๓๒	๒๙	๔๗	๓๘	๖๗	๒๖	๑๕	๕๗๒
ร้อยละ	๙.๔๔	๖.๖๔	๔.๗๒	๑๕.๒๑	๙.๐๙	๑๐.๔๙	๕.๕๙	๕.๐๗	๘.๒๒	๖.๖๔	๑๑.๗๑	๔.๕๕	๒.๖๒	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ : - ส่วนกลาง คือ เรื่องร้องเรียนที่ร้องเรียนในภาพรวมทั่วประเทศ หน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และกรุงเทพมหานคร

พบว่า เขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ มากที่สุด คือ เขตสุขภาพที่ ๔ จำนวน ๘๗ เรื่อง (ร้อยละ ๑๕.๒๑) รองลงมาคือเขตสุขภาพที่ ๑๑ จำนวน ๖๗ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๗๑) และเขตสุขภาพที่ ๖ จำนวน ๖๐ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๔๙) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ตามลำดับ ส่วนเขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุด คือ เขตสุขภาพที่ ๑๒ จำนวน ๒๖ เรื่อง (ร้อยละ ๔.๕๕) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ดังแผนภูมิที่ ๑

**แผนภูมิที่ ๑ เรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ จำแนกตามเขตสุขภาพที่ ๑-๑๒ และส่วนกลาง**



**๒. จำแนกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ ดังต่อไปนี้**

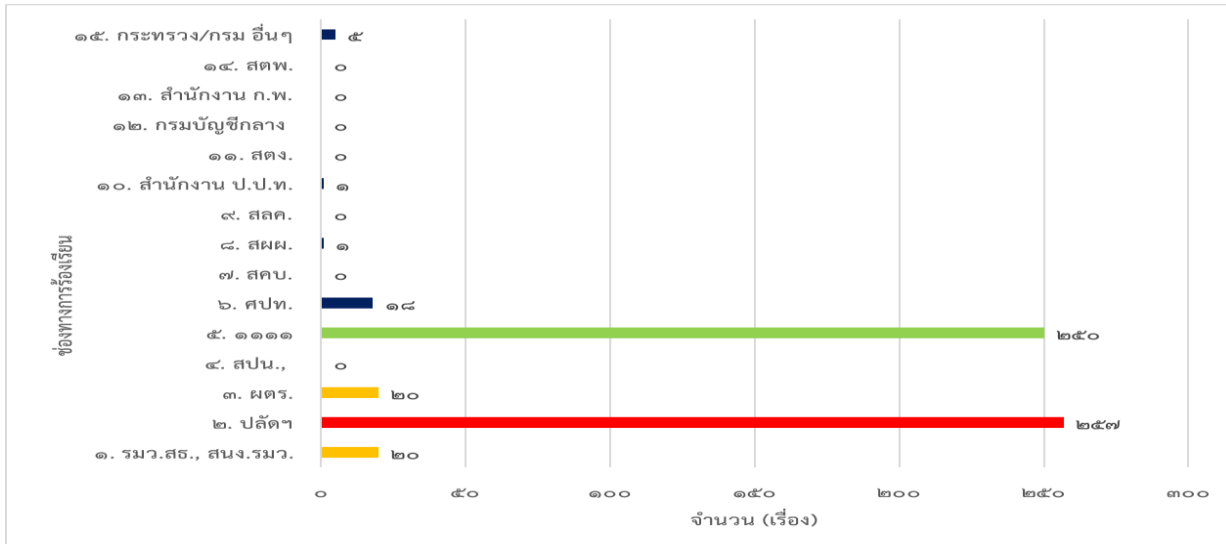
**๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ ของเขตสุขภาพที่ ๑-๑๒ และส่วนกลาง**

ตารางที่ ๒ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ช่องทางของการร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงฯ	๒๐	๓.๕๐
๒. ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๒๕๗	๔๔.๙๓
๓. ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข	๒๐	๓.๕๐
๔. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี	-	-
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๕๐	๔๓.๗๑
๖. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข	๑๘	๓.๑๕
๗. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	-	-
๘. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑	๐.๑๗
๙. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี	-	-
๑๐. สำนักงาน ป.ป.ท./สำนักงาน ป.ป.ช	๑	๐.๑๗
๑๑. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	-	-
๑๒. กรมบัญชีกลาง	-	-
๑๓. สำนักงาน ก.พ.	-	-
๑๔. สำนักตรวจสอบภาคพิเศษ	-	-
๑๕. กระทรวง/กรม อื่น ๆ	๕	๐.๘๗
<b>รวม</b>	<b>๕๗๒</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

พบว่า ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านปลัดกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด จำนวน ๒๕๗ เรื่อง (ร้อยละ ๔๔.๙๓) รองลงมาศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๒๕๐ เรื่อง (ร้อยละ ๔๓.๗๑) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข และผู้ตรวจราชการกระทรวง จำนวน ๒๐ เรื่อง เท่ากัน (ร้อยละ ๓.๕๐) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดังแผนภูมิที่ ๒

แผนภูมิที่ ๒ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ



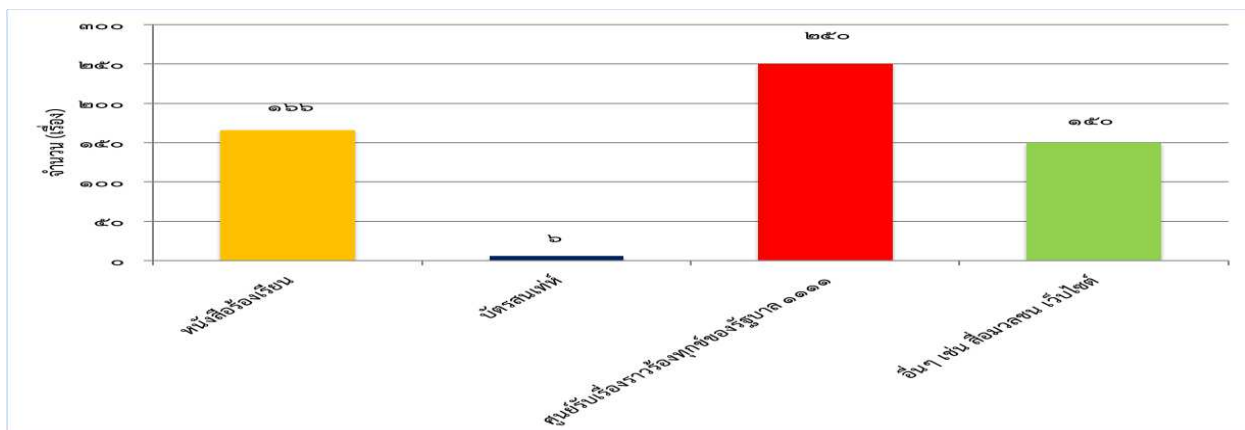
๒.๒ ประเภทหนังสือร้องเรียน

ตารางที่ ๓ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ จำแนกตามประเภทหนังสือ

ประเภทหนังสือร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. หนังสือร้องเรียน	๑๖๖	๒๙.๐๒
๒. บัตรสนเท่ห์	๖	๑.๐๕
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๕๐	๔๓.๗๑
๔. อื่น ๆ เช่น สื่อมวลชน /เว็บไซต์	๑๕๐	๒๖.๒๒
<b>รวม</b>	<b>๕๗๒</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

พบว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๒๕๐ เรื่อง (ร้อยละ ๔๓.๗๑) รองลงมาเป็นหนังสือร้องเรียน (ระบุ ชื่อ ที่อยู่ชัดเจน) จำนวน ๑๖๖ เรื่อง (ร้อยละ ๒๙.๐๒) และร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ จำนวน ๑๕๐ เรื่อง (ร้อยละ ๒๖.๒๒) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ดังแผนภูมิที่ ๓

แผนภูมิที่ ๓ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ จำแนกตามประเภทหนังสือ



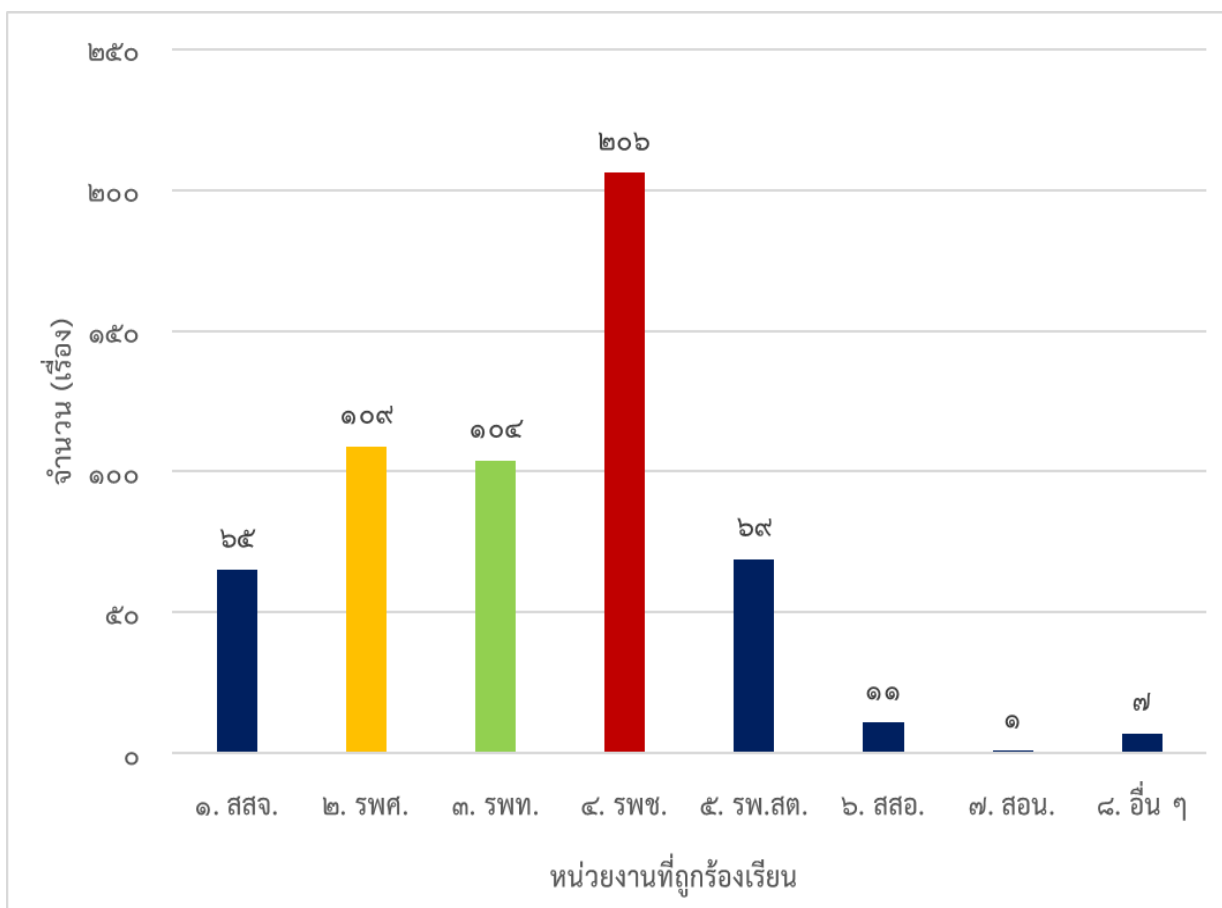
### ๒.๓ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์

#### ตารางที่ ๔ ร้อยละของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๖๕	๑๑.๓๖
๒. โรงพยาบาลศูนย์	๑๐๙	๑๙.๐๖
๓. โรงพยาบาลทั่วไป	๑๐๔	๑๘.๑๘
๔. โรงพยาบาลชุมชน	๒๐๖	๓๖.๐๑
๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๖๙	๑๒.๐๖
๖. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	๑๑	๑.๙๒
๗. สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ	๑	๐.๑๗
๘. อื่น ๆ	๗	๑.๒๒
<b>รวม</b>	<b>๕๗๒</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

พบว่า หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ โรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๒๐๖ เรื่อง (ร้อยละ ๓๖.๐๑) รองลงมา คือ โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน ๑๐๙ เรื่อง (ร้อยละ ๑๙.๐๖) และโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน ๑๐๔ เรื่อง (ร้อยละ ๑๘.๑๘) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ดังแผนภูมิที่ ๔

#### แผนภูมิที่ ๔ ร้อยละของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์



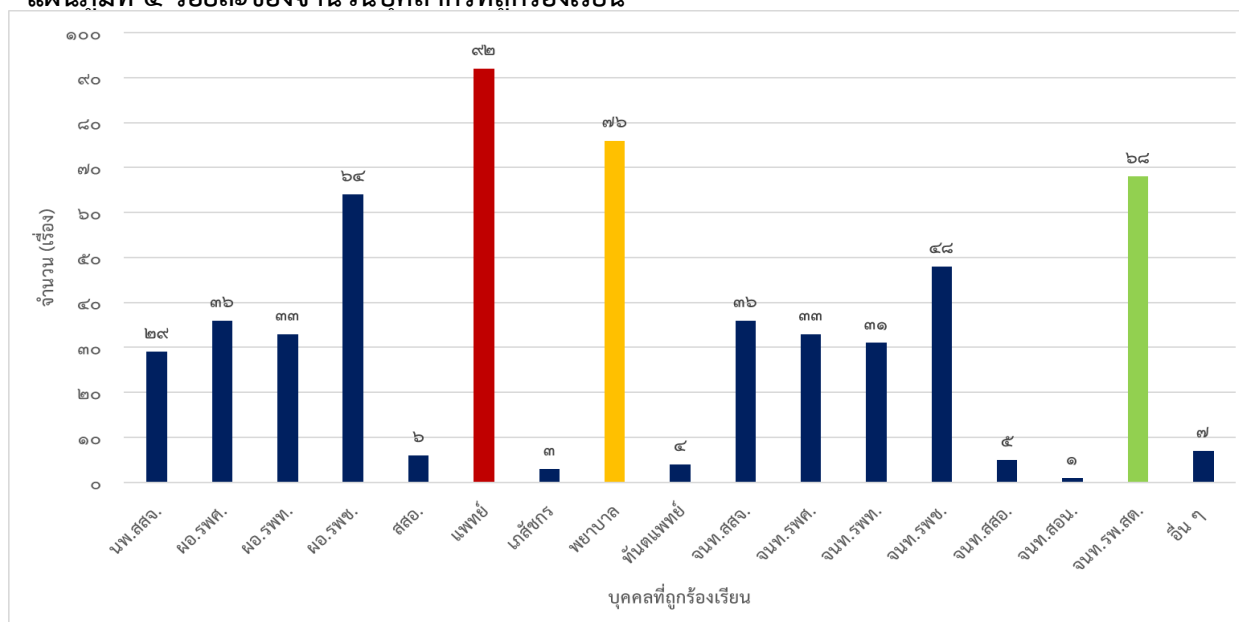
## ๒.๔ บุคลากรที่ถูกร้องเรียน

### ตารางที่ ๕ ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ถูกร้องเรียน

บุคลากรที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด	๒๙	๕.๐๗
๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์	๓๖	๖.๒๙
๓. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป	๓๓	๕.๗๗
๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน	๖๔	๑๑.๑๙
๕. สาธารณสุขอำเภอ	๖	๑.๐๕
๖. แพทย์	๙๒	๑๖.๐๙
๗. เภสัชกร	๓	๐.๕๒
๘. พยาบาล	๗๖	๑๓.๒๙
๙. ทันตแพทย์	๔	๐.๖๙
๑๐. เจ้าหน้าที่ในสังกัดต่าง ๆ		
๑๐.๑ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๓๖	๖.๒๙
๑๐.๒ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลศูนย์	๓๓	๕.๗๗
๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลทั่วไป	๓๑	๕.๔๒
๑๐.๔ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลชุมชน	๔๘	๘.๓๙
๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอ	๕	๐.๘๗
๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ	๑	๐.๑๗
๑๐.๗ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๖๘	๑๑.๘๙
๑๑. อื่น ๆ	๗	๑.๒๒
<b>รวม</b>	<b>๕๗๒</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

เนื่องจากประเด็นการร้องเรียนที่ได้รับมากที่สุด คือ ระบบการให้บริการ การรักษาพยาบาลและพฤติกรรมบริการ ทำให้บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ แพทย์ จำนวน ๙๒ เรื่อง (ร้อยละ ๑๖.๐๙) รองลงมา คือ พยาบาล จำนวน ๗๖ เรื่อง (ร้อยละ ๑๓.๒๙) และเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๖๘ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๘๙) ของเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ดังแผนภูมิที่ ๕

#### แผนภูมิที่ ๕ ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ถูกร้องเรียน



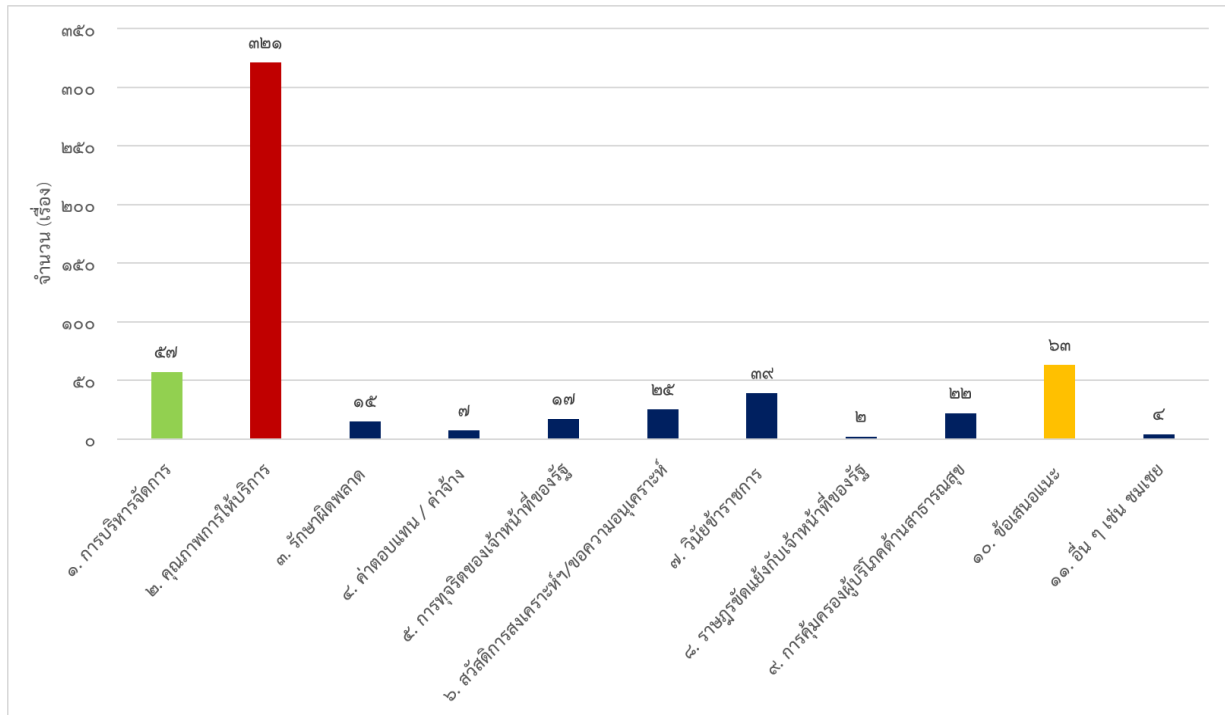
## ๒.๕ ประเด็นเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์

ตารางที่ ๖ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ แยกตามประเด็น

ประเด็นเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
<b>๑. การบริหารจัดการ</b>		
๑.๑ การบริหารงานทั่วไป	๒๒	๓.๘๕
๑.๒ การบริหารงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง, ล็อกสเปก)	๑๑	๑.๙๒
๑.๓ การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน)	๒๔	๔.๒๐
<b>๒. คุณภาพการให้บริการ</b>		
๒.๑ การให้บริการโดยรวม	๑๒๑	๒๑.๑๕
๒.๒ พฤติกรรมการบริการ	๑๘๔	๓๒.๑๗
๒.๓ ค่าเช่า	๑๐	๑.๗๕
๒.๔ ระบบการส่งต่อ	๖	๑.๐๕
<b>๓. รักษาผิดพลาด</b>	๑๕	๒.๖๒
<b>๔. ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง</b>	๗	๑.๒๒
<b>๕. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ</b>		
๕.๑ การใช้รถยนต์ราชการ	๐	๐.๐๐
๕.๒ การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง	๑	๐.๑๗
๕.๓ การบริหารจัดการโครงการ/ฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน/ประชุม	๖	๑.๐๕
๕.๔ การเบิกค่าตอบแทน	๔	๐.๗๐
๕.๕ อื่น ๆ	๖	๑.๐๕
<b>๖. สวัสดิการของรัฐ/ขอความอนุเคราะห์</b>	๒๕	๔.๓๗
<b>๗. วินัยข้าราชการ</b>		
๗.๑ พฤติกรรมส่วนตัว	๓๑	๕.๔๒
๗.๒ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่	๘	๑.๔๐
<b>๘. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ</b>	๒	๐.๓๕
<b>๙. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข</b>	๒๒	๓.๘๕
<b>๑๐. ข้อเสนอแนะ</b>	๖๓	๑๑.๐๑
<b>๑๑. อื่น ๆ</b>	๔	๐.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๕๗๒</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

พบว่า การร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการ (การให้บริการโดยรวม พฤติกรรมการบริการ ค่าเช่า ระบบการส่งต่อ) มากที่สุด จำนวน ๓๒๑ เรื่อง (ร้อยละ ๕๖.๑๒) รองลงมา ข้อเสนอแนะ จำนวน ๖๓ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๐๑) และการบริหารจัดการของหน่วยบริการ (การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานพัสดุ การบริหารงานบุคคล) จำนวน ๕๗ เรื่อง (ร้อยละ ๙.๙๗) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ดังแผนภูมิที่ ๖

## แผนภูมิที่ ๖ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ แยกตามประเด็น

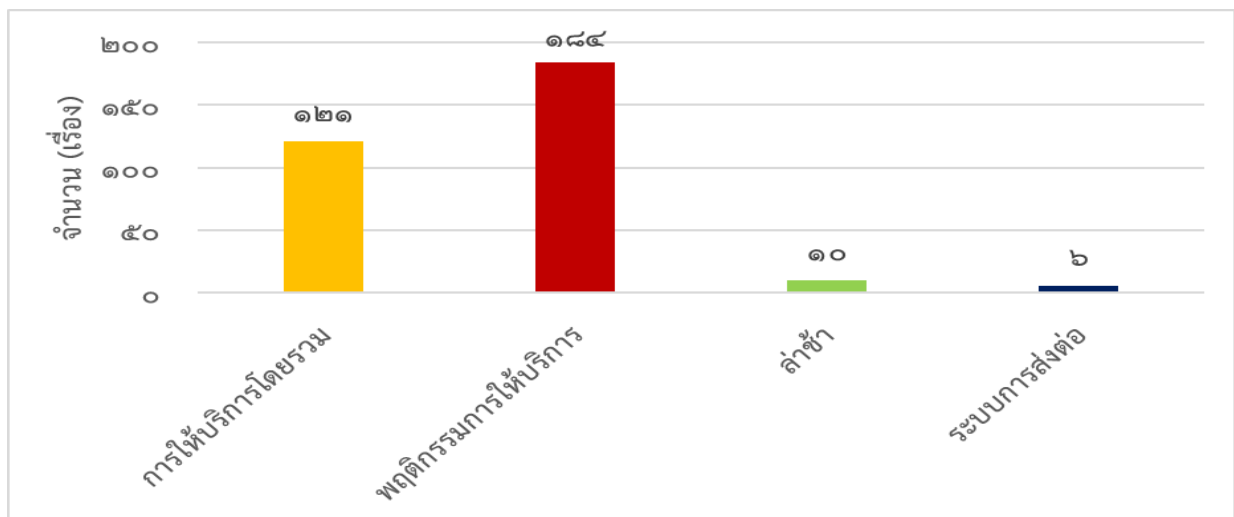


## ตารางที่ ๗ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นการร้องเรียน คุณภาพการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑. การให้บริการโดยรวม	๑๒๑	๓๗.๖๙
๒. พฤติกรรมการบริการ	๑๘๔	๕๗.๓๒
๓. ค่าเช่า	๑๐	๓.๑๒
๔. ระบบการส่งต่อ	๖	๑.๘๗
<b>รวม</b>	<b>๓๒๑</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

การร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๓๒๑ เรื่อง พบว่า ร้องเรียนพฤติกรรมการบริการของบุคลากร มากที่สุด จำนวน ๑๘๔ เรื่อง (ร้อยละ ๕๗.๓๒) รองลงมา การให้บริการโดยรวม คือปรับปรุงระบบ การให้บริการ และไม่ได้ได้รับความสะดวก จำนวน ๑๒๑ เรื่อง (ร้อยละ ๓๗.๖๙) และการบริการค่าเช่า จำนวน ๑๐ เรื่อง (ร้อยละ ๓.๑๒) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมดตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ ๗

## แผนภูมิที่ ๗ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ



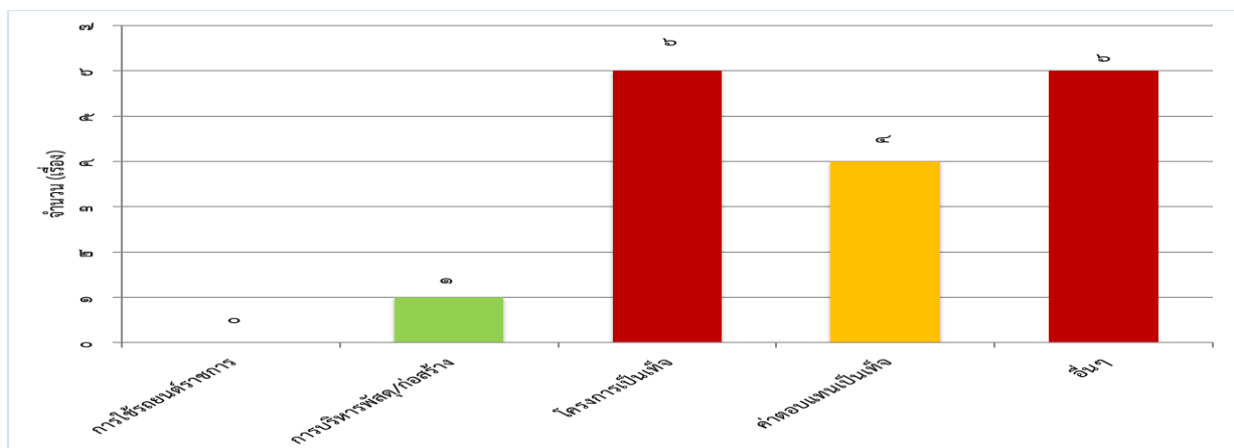


## ตารางที่ ๘ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ประเด็นการร้องเรียน การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ (การใช้รถยนต์ราชการ)	-	-
๒. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ (การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง)	๑	๕.๘๘
๓. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ (โครงการเป็นเท็จ)	๖	๓๕.๒๙
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ (ค่าตอบแทนเป็นเท็จ)	๔	๒๓.๕๓
๕. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ (อื่น ๆ)	๖	๓๕.๒๙
<b>รวม</b>	<b>๑๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พบว่า มีการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โครงการเป็นเท็จและอื่นๆ จำนวน ๖ เรื่อง (ร้อยละ ๓๕.๒๙) เท่ากัน รองลงมา ค่าตอบแทนเป็นเท็จ จำนวน ๔ เรื่อง (ร้อยละ ๒๓.๕๓) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งหมด ตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ ๘

### แผนภูมิที่ ๘ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



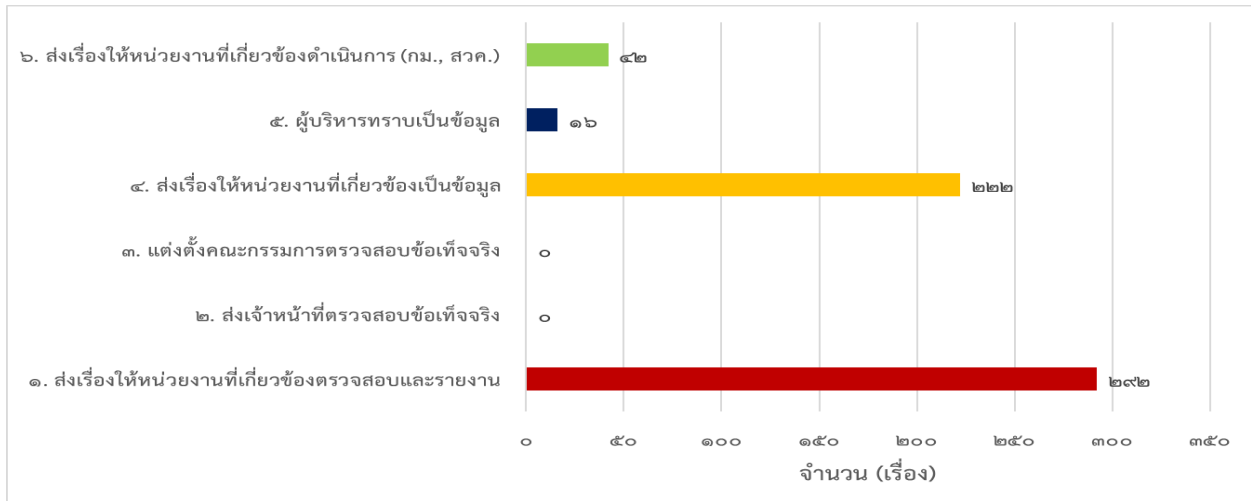
### ๒.๖ วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์

#### ตารางที่ ๙ ร้อยละการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์

วิธีดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและรายงาน	๒๙๒	๕๑.๐๕
๒. ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	-	-
๓. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	-	-
๔. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลและรายงาน	๒๒๒	๓๘.๘๑
๕. ส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล	๑๖	๒.๘๐
๖. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ (กม. สวค. บค.)	๔๒	๗.๓๔
<b>รวม</b>	<b>๕๗๒</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ โดยกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตามขั้นตอน วิเคราะห์และเสนอความเห็น เพื่อให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงแต่ละเขตสุขภาพ พิจารณาสั่งการ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ทราบ มากที่สุด จำนวน ๒๙๒ เรื่อง (ร้อยละ ๕๑.๐๕) รองลงมา คือ เพื่อเป็นข้อมูลพิจารณาปรับปรุงการให้บริการและรายงานให้ทราบ จำนวน ๒๒๒ เรื่อง (ร้อยละ ๓๘.๘๑) และเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจของผู้ตรวจราชการกระทรวง ส่งให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา ดำเนินการ (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม กองกฎหมาย กองบริหารทรัพยากรบุคคล) จำนวน ๔๒ เรื่อง (ร้อยละ ๗.๓๔) ดังแผนภูมิที่ ๙

## แผนภูมิที่ ๙ ร้อยละการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์



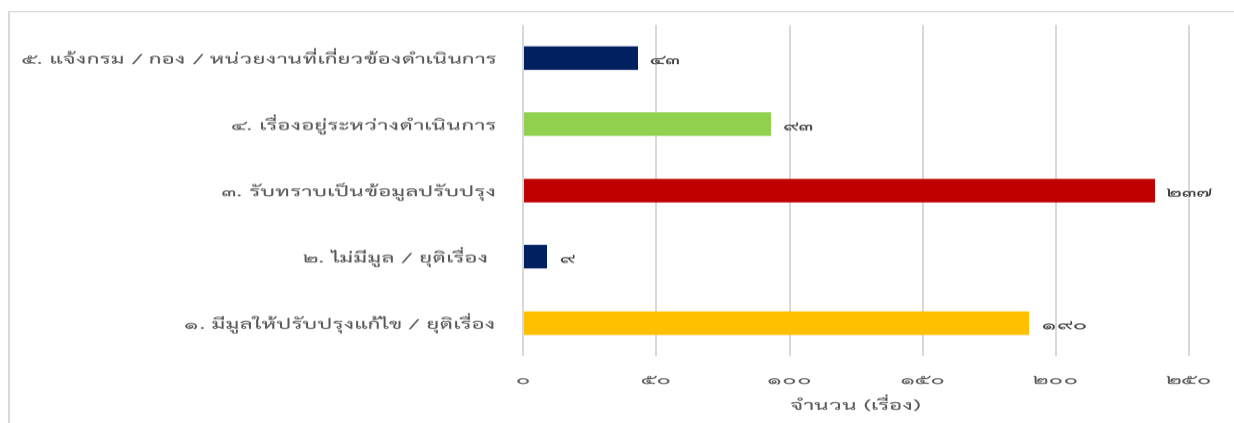
### ๒.๗ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

#### ตารางที่ ๑๐ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. มีมูลให้ปรับปรุง แก้ไข / ยุติเรื่อง	๑๙๐	๓๓.๒๒
๒. ไม่มีมูล / ยุติเรื่อง	๙	๑.๕๗
๓. รับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง	๒๓๗	๔๑.๔๓
๔. เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ	๙๓	๑๖.๒๖
๕. แจ้งกรม/กอง / หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	๔๓	๗.๕๒
<b>รวม</b>	<b>๕๗๒</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

พบว่า เรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ ที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเขตสุขภาพ ตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการ ให้ทราบ ผู้บริหารให้ยุติเรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูลการปรับปรุง แก้ไข จำนวน ๔๓๖ เรื่อง (ร้อยละ ๗๖.๒๒) ได้ส่งเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙๓ เรื่อง (ร้อยละ ๑๖.๒๖) ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนกลาง (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม กองกฎหมาย กองบริหารทรัพยากรบุคคล) พิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ สิ้นสุดกระบวนการของกองตรวจราชการ จำนวน ๔๓ เรื่อง (ร้อยละ ๗.๕๒) ดังแผนภูมิที่ ๑๐

### แผนภูมิที่ ๑๐ ผลการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



### ๓. สรุปผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๓) พบว่า รับเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรมเข้าใหม่ จำนวน ๕๗๒ เรื่อง ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเขตสุขภาพดำเนินการ พบว่า เขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุดคือ เขตสุขภาพที่ ๔ จำนวน ๘๗ เรื่อง (ร้อยละ ๑๕.๒๑) รองลงมาคือเขตสุขภาพที่ ๑๑ จำนวน ๖๗ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๗๑) และเขตสุขภาพที่ ๖ จำนวน ๖๐ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๔๙) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ตามลำดับ ส่วนเขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุดคือ เขตสุขภาพที่ ๑๒ จำนวน ๒๖ เรื่อง (ร้อยละ ๔.๕๕) โดยมีผู้ร้องเรียนส่งเรื่องผ่านศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด จำนวน ๒๕๐ เรื่อง (ร้อยละ ๔๓.๗๑) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ โรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๒๐๖ เรื่อง (ร้อยละ ๓๖.๐๑) บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ แพทย์ จำนวน ๙๒ เรื่อง (ร้อยละ ๑๖.๐๙) ประเด็นที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๓๒๑ เรื่อง (ร้อยละ ๕๖.๑๒) เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบและการให้บริการ ไม่ได้ได้รับความสะดวก พุดจาไม่สุภาพ พฤติกรรมการบริการ ไม่เต็มใจให้บริการ และระบบการบริการที่ล่าช้า ทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจ

ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ผู้บริหารสั่งยุติเรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูลการปรับปรุง แก้ไข จำนวน ๔๓๖ เรื่อง (ร้อยละ ๗๖.๒๒) ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนกลาง (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม กองกฎหมาย กองบริหารทรัพยากรบุคคล) พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ สิ้นสุดกระบวนการของกองตรวจราชการ จำนวน ๔๓ เรื่อง (ร้อยละ ๗.๕๒) และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙๓ เรื่อง (ร้อยละ ๑๖.๒๖)

#### ปัญหาและอุปสรรค

๑. การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของเขตสุขภาพมีความแตกต่างกัน และมีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลายหน่วยงาน กระบวนการตรวจสอบข้อร้องเรียนต้องใช้เวลา ทำให้การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่าช้า ทำให้ต้องมีการทวงถามความคืบหน้าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ไม่สามารถรายงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
๒. การร้องเรียนบางกรณีประเด็นและข้อมูลไม่ชัดเจน บางกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ลงชื่อ ที่อยู่ และหลักฐานที่ชัดเจน ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ เกิดความล่าช้าในการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. เมื่อมีกรณีร้องเรียน ร้องทุกข์ เกิดขึ้นในหน่วยงาน ขาดการสื่อสาร และการทำความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างหน่วยบริการกับผู้ร้อง และหน่วยบริการแก้ไขปัญหาล่าช้า ส่งผลกระทบทำให้เกิดปัญหาจากการร้องเรียน
๔. ขาดการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน
๕. การปรับเปลี่ยนโยกย้ายผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
๖. ผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

#### แนวทางการแก้ไข

๑. กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เร่งรัดผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ทราบ และการบริหารความเสี่ยงของการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์ขั้นตอนหรือปัญหาที่ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า เพื่อวางแนวทางหรือมาตรการในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบหรือวิธีการดำเนินการ เพื่อให้ระบบงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. กรณีบัตรสนเท่ห์ ไม่ลงชื่อ ที่อยู่ ไม่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมไม่ปรากฏชัดแจ้ง และไม่ชี้พยานบุคคลแน่นอน ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้รับผิดชอบประจำเขต เห็นควรเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งให้ยุติเรื่องได้ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๐๒
๓. กรณีพบประเด็นใหม่ หรือประเด็นที่มีความซับซ้อน ควรมีการปรึกษาหารือกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจตรงกัน มีการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ควรมีการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกัน
๔. ควรมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และนำประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
๕. พัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้สามารถเชื่อมโยงหน่วยงานที่รับผิดชอบ
๖. ขอให้หน่วยงาน และสถานบริการในสังกัด ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการสื่อสารกับประชาชนที่มารับบริการด้วย ความสุภาพ ทั้งกิริยาและวาจา รวมทั้งอธิบายวิธีการหรือแนวทางการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องและเหมาะสมตามหลักการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วย ที่มารับการรักษา ตลอดจนญาติของผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการรักษาพยาบาล กรณีที่มีปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อน ขอให้ผู้บริหารโรงพยาบาลหรือผู้ได้รับมอบหมาย จัดทีมช่วยเหลือในการชี้แจงทำความเข้าใจโดยทันที เพื่อป้องกันการร้องเรียนในช่องทางอื่น ๆ

