



ที่ อท ๐๐๓๒.๐๐๖/ว ๖๑๗

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง
๑๒๒ ถ.โพธิ์พระยา-ท่าเรือ อท ๑๔๐๐๐

๒๗ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (รอบ ๖ เดือน)

เรียน นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง ทุกท่าน
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน ทุกแห่ง สาธารณสุขอำเภอ ทุกอำเภอ
หัวหน้ากลุ่มงาน ทุกกลุ่มงาน และหัวหน้างาน ทุกงาน

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้มีหนังสือ ที่ สธ ๐๒๐๕.๑๘/ว ๗๓๙๒ ลงวันที่ ๑๖ เมษายน ๒๕๖๓ เรื่อง ขอส่งรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (รอบ ๖ เดือน) แจ้งว่า ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ.๒๕๔๘ ข้อ ๗ (๔) (๕) กำหนดให้การตรวจราชการมีวัตถุประสงค์ เพื่อระดับรับฟังทุกข์ สุข ความคิดเห็น และความต้องการของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน การแสวงหาข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวน เกี่ยวกับเหตุการณ์ในพื้นที่ และตามระเบียบดังกล่าว ข้อ ๖ (๔) ให้ผู้ตรวจราชการมีอำนาจหน้าที่ สอบข้อเท็จจริง สืบสวนหรือระดับรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับการร้องเรียนหรือมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงาน ตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง จึงขอให้ท่านดาวน์โหลดรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ฯ ได้ที่เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง www.ato.moph.go.th กลุ่มงานนิติการ หัวหน้าชุดดาวน์โหลด

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

๒

(นายศรีศักดิ์ ตังจิตธรรม)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

กลุ่มงานนิติการ

โทร ๐ ๓๕๖๑ ๑๒๒๒ ต่อ ๑๒๖

โทรสาร ๐ ๓๕๖๑ ๓๐๓๗

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์
รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๗ (๔) (๕) กำหนดให้การตรวจราชการมีวัตถุประสงค์ เพื่อสอดรับฟังทุกข์ สุข ความคิดเห็นและความต้องการของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน การแสวงหาข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ในพื้นที่ และตามระเบียบดังกล่าวข้อ ๑๒ (๔) ให้ผู้ตรวจราชการมีอำนาจหน้าที่ สอดข้อเท็จจริง สืบสวนหรือสอดรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับการร้องเรียนหรือมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้วางหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล มีความคุ้มค่า โปร่งใส และเกิดความเป็นธรรม

กองตรวจราชการ มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจราชการกระทรวง โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนหรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ ๑ - ๑๒ โดยรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ผ่านศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ของกระทรวงสาธารณสุข ส่งต่อให้กองตรวจราชการ โดยมีกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการตรวจราชการกรณีพิเศษ เรื่องร้องเรียน ของสำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓) ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม/ขอความอนุเคราะห์ ในประเด็นต่างๆ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๓๔๙ เรื่อง ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ละเขตสุขภาพ ตรวจสอบข้อเท็จจริง จำนวน ๑๘๑ เรื่อง (ร้อยละ ๕๑.๘๖) รับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง จำนวน ๑๔๕ เรื่อง (ร้อยละ ๔๑.๕๕) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนกลางพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม กองกฎหมาย กองบริหารทรัพยากรบุคคล) จำนวน ๒๓ เรื่อง (ร้อยละ ๖.๕๙) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง วางแนวทาง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียน/ยุติเรื่อง จำนวน ๒๓๓ เรื่อง (ร้อยละ ๖๖.๗๖) มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเขตสุขภาพ จำนวน ๙๓ เรื่อง (ร้อยละ ๒๖.๖๕) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. เรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ เขตสุขภาพที่ ๑-๑๒ และส่วนกลาง (เรื่องเข้าใหม่)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม 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)	๓๐	๒๓	๒๑	๔๔	๓๙	๓๔	๒๐	๑๓	๒๙	๒๓	๔๒	๒๑	๑๐	๓๔๙
ร้อยละ	๘.๖๐	๖.๕๙	๖.๐๒	๑๒.๖๑	๑๑.๑๗	๙.๗๔	๕.๗๓	๓.๗๒	๘.๓๑	๖.๕๙	๑๒.๐๓	๖.๐๒	๒.๘๗	๑๐๐.๐๐

หมายเหตุ : - ส่วนกลาง คือ เรื่องร้องเรียนที่ร้องเรียนในภาพรวมทั้งประเทศ หน่วยงานในสำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข และกรุงเทพมหานคร

พบว่า เขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ มากที่สุด คือ เขตสุขภาพที่ ๔ จำนวน ๔๔ เรื่อง (ร้อยละ ๑๒.๖๑) รองลงมาคือเขตสุขภาพที่ ๑๑ จำนวน ๔๒ เรื่อง (ร้อยละ ๑๒.๐๓) และเขตสุขภาพที่ ๕ จำนวน ๓๙ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๑๗) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ตามลำดับ ส่วนเขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุด คือ เขตสุขภาพที่ ๘ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ร้อยละ ๓.๗๒) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ดังแผนภูมิที่ ๑

แผนภูมิที่ ๑ เรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ จำแนกตามเขตสุขภาพที่ ๑-๑๒ และส่วนกลาง



๒. จำแนกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ ดังต่อไปนี้

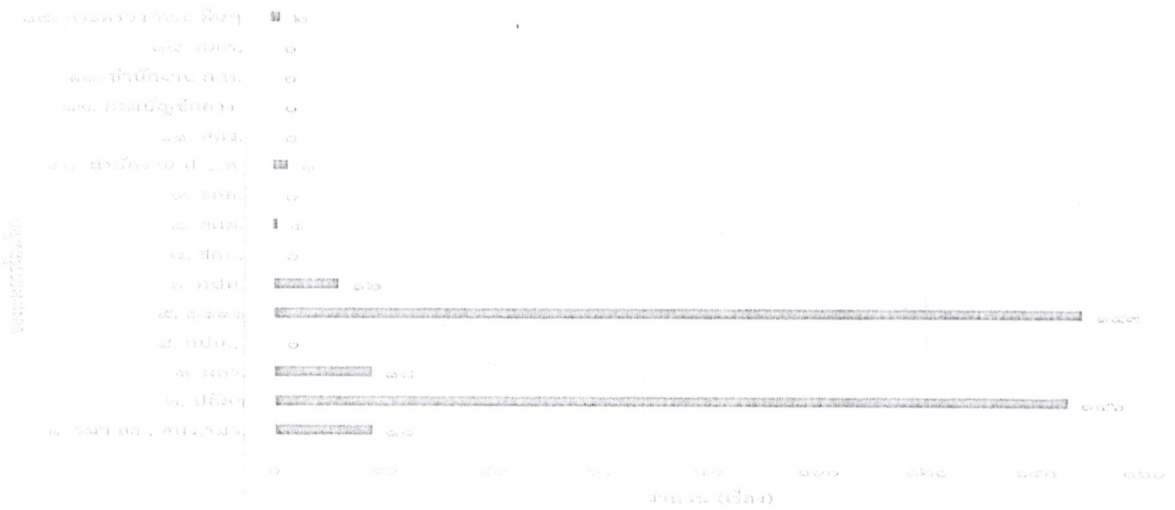
๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ ของเขตสุขภาพที่ ๑-๑๒ และส่วนกลาง

ตารางที่ ๒ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ช่องทางของการร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข, รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงฯ	๑๘	๔.๑๖
๒. ปลัดกระทรวงสาธารณสุข, รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๑๔๖	๔๑.๘๓
๓. ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข	๑๘	๕.๑๖
๔. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักเลขาธิการสำนักนายกรัฐมนตรี	-	-
๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๔๙	๔๒.๖๙
๖. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข	๑๒	๓.๔๔
๗. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	-	-
๘. สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑	๐.๒๙
๙. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี	-	-
๑๐. สำนักงาน ป.ป.ท.	๓	๐.๘๖
๑๑. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	-	-
๑๒. กรมบัญชีกลาง	-	-
๑๓. สำนักงาน ก.พ.	-	-
๑๔. สำนักตรวจสอบภาคพิเศษ	-	-
๑๕. กระทรวง/กรม อื่น ๆ	๒	๐.๕๗
รวม	๓๔๙	๑๐๐

พบว่า ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด จำนวน ๑๔๙ เรื่อง (ร้อยละ ๔๒.๖๙) รองลงมาปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑๔๖ เรื่อง (ร้อยละ ๔๑.๘๓) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข และผู้ตรวจราชการกระทรวง จำนวน ๑๘ เรื่อง เท่ากัน (ร้อยละ ๕.๑๖) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดังแผนภูมิที่ ๒

แผนภูมิที่ ๒ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ ผ่านช่องทางต่างๆ



๒.๒ ประเภทหนังสือร้องเรียน

ตารางที่ ๓ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ จำแนกตามประเภทหนังสือ

ประเภทหนังสือร้องเรียน (Type of Complaint Letter)	จำนวน (เรื่อง) (Number of Cases)	คิดเป็นร้อยละ (Percentage)
๑. หนังสือร้องเรียน (Complaint Letter)	๑๔๑	๔๐.๔๐
๒. บัตรสนเท่ห์ (Anonymous Card)	๕	๑.๔๓
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ (1111 Center)	๑๔๙	๔๒.๖๙
๔. อื่น ๆ เช่น สื่อมวลชน / เว็บไซต์ (Others like media/website)	๕๔	๑๕.๔๗
รวม (Total)	๓๔๙	๑๐๐.๐๐

พบว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๑๔๙ เรื่อง (ร้อยละ ๔๒.๖๙) รองลงมาเป็นหนังสือร้องเรียน (ระบุ ชื่อ ที่อยู่ชัดเจน) จำนวน ๑๔๑ เรื่อง (ร้อยละ ๔๐.๔๐) และร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ จำนวน ๕๔ เรื่อง (ร้อยละ ๑๕.๔๗) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ดังแผนภูมิที่ ๓

แผนภูมิที่ ๓ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ จำแนกตามประเภทหนังสือ

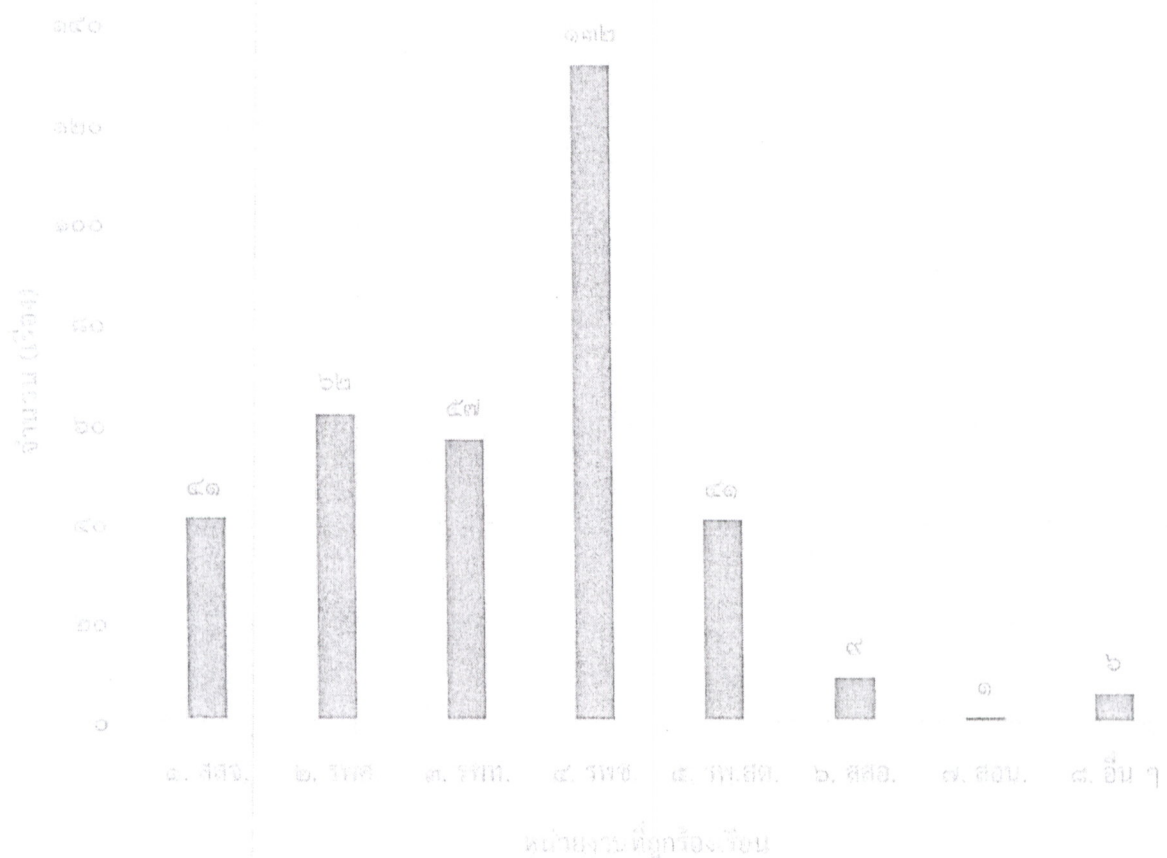


๒.๓ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์
 ตารางที่ ๔ ร้อยละของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๔๑	๑๑.๗๕
๒. โรงพยาบาลศูนย์	๖๒	๑๗.๗๗
๓. โรงพยาบาลทั่วไป	๕๗	๑๖.๓๓
๔. โรงพยาบาลชุมชน	๑๓๒	๓๗.๘๒
๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๔๑	๑๑.๗๕
๖. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	๙	๒.๕๘
๗. สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ	๑	๐.๒๙
๘. อื่น ๆ	๖	๑.๗๒
รวม	๓๔๙	๑๐๐.๐๐

พบว่า หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ โรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๑๓๒ เรื่อง (ร้อยละ ๓๗.๘๒) รองลงมา คือ โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน ๖๒ เรื่อง (ร้อยละ ๑๗.๗๗) และโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน ๕๗ เรื่อง (ร้อยละ ๑๖.๓๓) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ดังแผนภูมิที่ ๔

แผนภูมิที่ ๔ ร้อยละของหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์



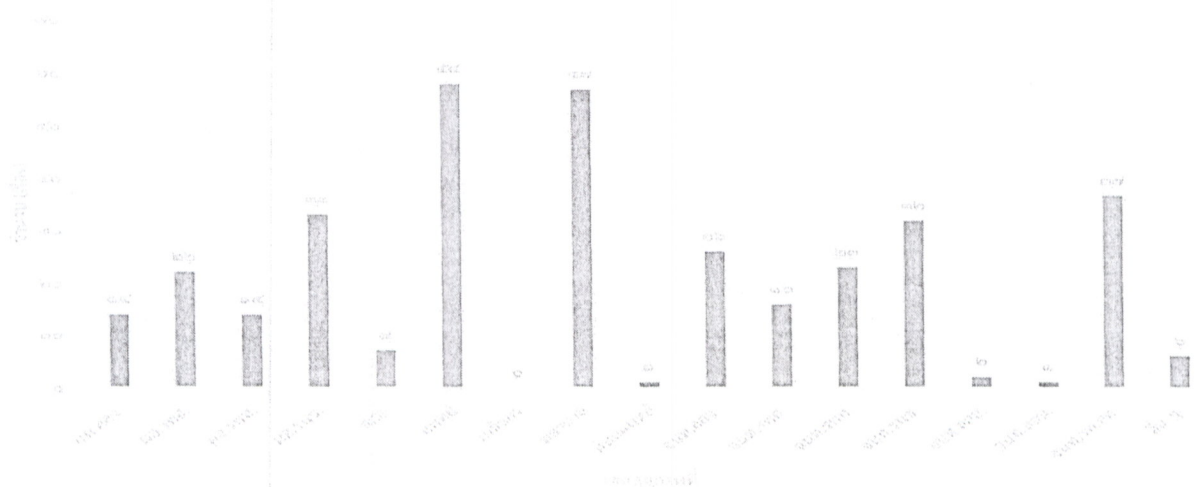
๒.๔ บุคลากรที่ถูกร้องเรียน

ตารางที่ ๕ ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ถูกร้องเรียน

บุคลากรที่ถูกร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด	๑๔	๔.๐๑
๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์	๒๒	๖.๓๐
๓. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป	๑๔	๔.๐๑
๔. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน	๓๓	๙.๕๖
๕. สาธารณสุขอำเภอ	๗	๒.๐๑
๖. แพทย์	๕๘	๑๖.๖๒
๗. เกษีกร	-	-
๘. พยาบาล	๕๗	๑๖.๓๓
๙. ทันตแพทย์	๑	๐.๒๙
๑๐. เจ้าหน้าที่ในสังกัดต่าง ๆ		
๑๐.๑ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	๒๖	๗.๕๕
๑๐.๒ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลศูนย์	๑๖	๔.๕๘
๑๐.๓ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลทั่วไป	๒๓	๖.๕๙
๑๐.๔ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลชุมชน	๓๒	๙.๑๗
๑๐.๕ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอ	๒	๐.๕๗
๑๐.๖ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ	๑	๐.๒๙
๑๐.๗ เจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	๓๗	๑๐.๖๐
๑๑. อื่น ๆ	๖	๑.๗๒
รวม	๓๕๙	๑๐๐.๐๐

เนื่องจากประเด็นการร้องเรียนที่ได้รับมากที่สุด คือ ระบบการให้บริการ การรักษาพยาบาลและพฤติกรรมบริการ ทำให้บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ แพทย์ จำนวน ๕๘ เรื่อง (ร้อยละ ๑๖.๖๒) รองลงมา คือ พยาบาล จำนวน ๕๗ เรื่อง (ร้อยละ ๑๖.๓๓) และเจ้าหน้าที่สังกัดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๓๗ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๖๐) ของเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ดังแผนภูมิที่ ๕

แผนภูมิที่ ๕ ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ถูกร้องเรียน



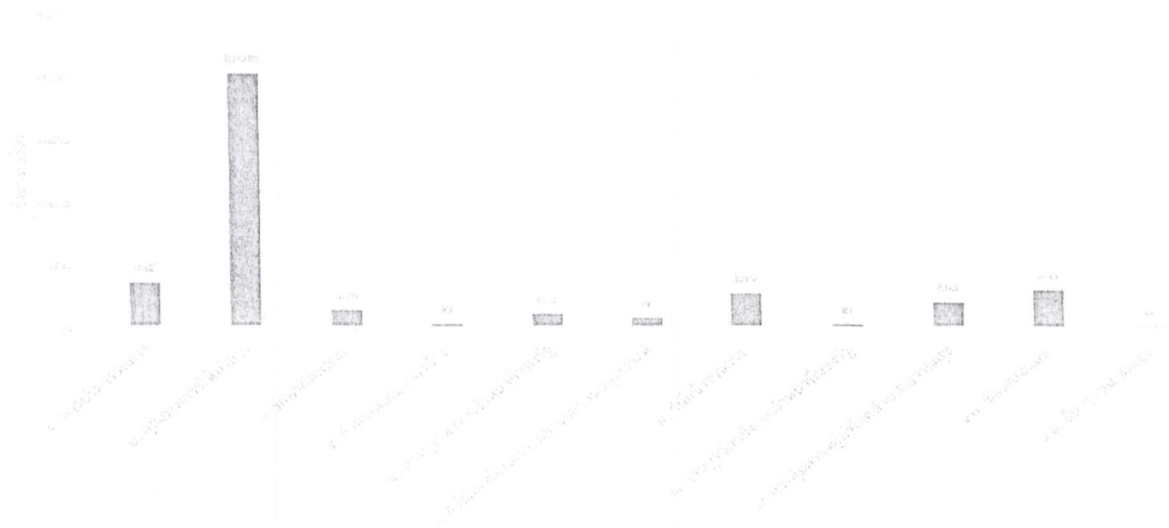
๒.๕ ประเด็นเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์

ตารางที่ ๖ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ แยกตามประเด็น

ประเด็นเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. การบริหารจัดการ		
๑.๑ การบริหารงานทั่วไป	๑๑	๓.๑๕
๑.๒ การบริหารงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง, สื่อกสเปก)	๗	๒.๐๑
๑.๓ การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน)	๑๗	๔.๘๗
๒. คุณภาพการให้บริการ		
๒.๑ การให้บริการโดยรวม	๘๐	๒๒.๙๒
๒.๒ พฤติกรรมการบริการ	๑๑๒	๓๒.๐๙
๒.๓ ค่าเช่า	๗	๒.๐๑
๒.๔ ระบบการส่งต่อ	๓	๐.๘๖
๓. รักษาผิดพลาด	๑๓	๓.๗๒
๔. ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	๒	๐.๕๗
๕. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ		
๕.๑ การใช้รถยนต์ราชการ	-	-
๕.๒ การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง	๒	๐.๕๗
๕.๓ การบริหารจัดการโครงการ/ฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน/ประชุม	๗	๒.๐๑
๕.๔ การเบิกค่าตอบแทน	๑	๐.๒๙
๕.๕ อื่น ๆ	-	-
๖. สวัสดิการของรัฐ/ขอความอนุเคราะห์	๗	๒.๐๑
๗. วินัยข้าราชการ		
๗.๑ พฤติกรรมส่วนตัว	๑๘	๕.๑๖
๗.๒ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่	๙	๒.๕๘
๘. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๒	๐.๕๗
๙. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	๒๐	๕.๗๓
๑๐. ข้อเสนอแนะ	๓๐	๘.๖๐
๑๑. อื่น ๆ	๑	๐.๒๙
รวม	๓๔๙	๑๐๐.๐๐

พบว่า การร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการ (การให้บริการโดยรวม พฤติกรรมการบริการ ค่าเช่า ระบบการส่งต่อ) มากที่สุด จำนวน ๒๐๒ เรื่อง (ร้อยละ ๕๗.๘๘) รองลงมา การบริหารจัดการของหน่วยบริการ (การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานพัสดุ การบริหารงานบุคคล) จำนวน ๓๕ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐.๐๓) และข้อเสนอแนะ จำนวน ๓๐ เรื่อง (ร้อยละ ๘.๖๐) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ดังแผนภูมิที่ ๖

แผนภูมิที่ ๖ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ แยกตามประเด็น

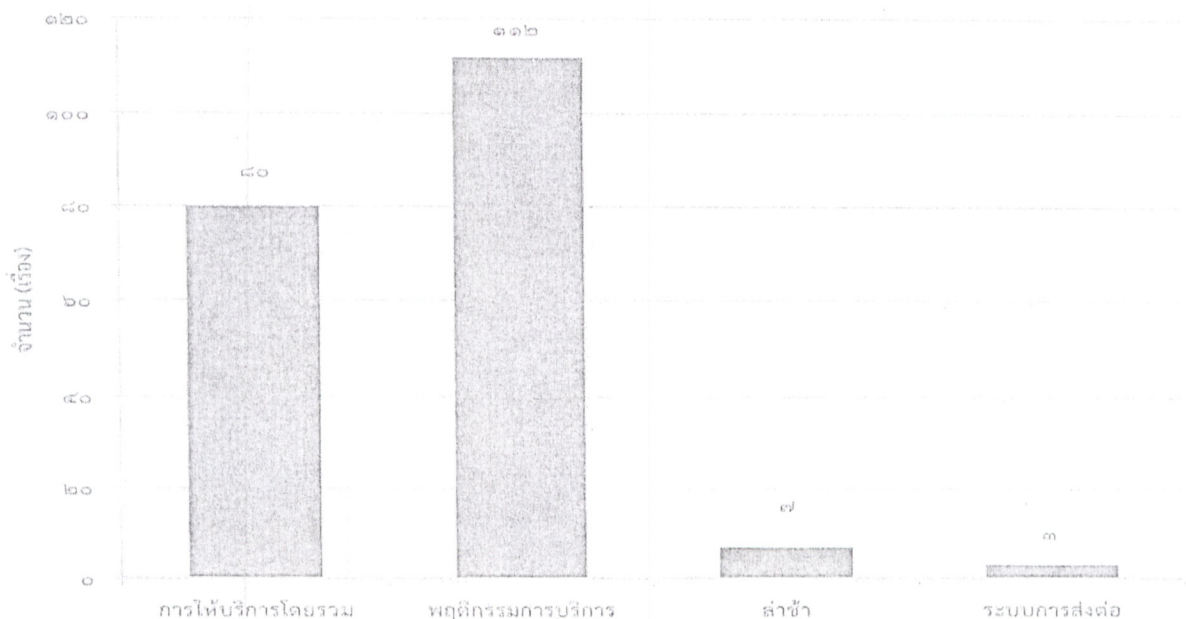


ตารางที่ ๗ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นการร้องเรียน คุณภาพการให้บริการ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑. การให้บริการโดยรวม	๘๐	๓๙.๖๐
๒. พฤติกรรมการบริการ	๑๑๒	๕๕.๔๕
๓. ค่าเช่า	๗	๓.๔๗
๔. ระบบการส่งต่อ	๓	๑.๔๘
รวม	๒๐๒	๑๐๐.๐๐

การร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๒๐๒ เรื่อง พบว่า ร้องเรียนพฤติกรรมการบริการของบุคลากร มากที่สุด จำนวน ๑๑๒ เรื่อง (ร้อยละ ๕๕.๔๕) รองลงมา การให้บริการโดยรวม คือปรับปรุงระบบ การให้บริการ และไม่ได้รับความสะดวก จำนวน ๘๐ เรื่อง (ร้อยละ ๓๙.๖๐) และการบริการค่าเช่า จำนวน ๗ เรื่อง (ร้อยละ ๓.๔๖) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการทั้งหมดตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ ๗

แผนภูมิที่ ๗ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

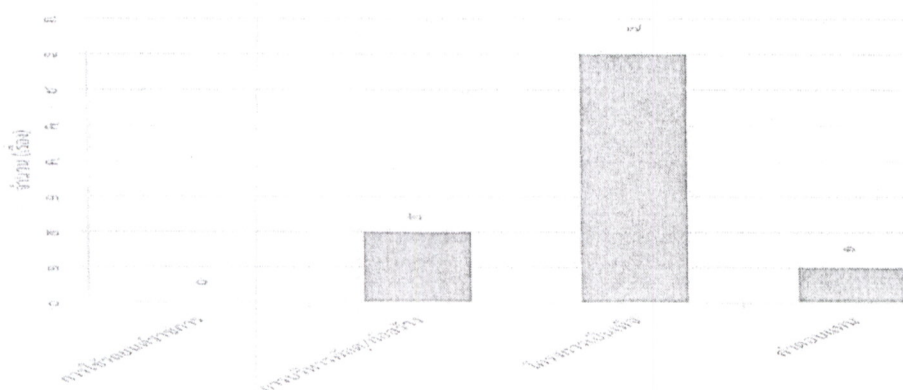


ตารางที่ ๘ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ประเด็นการร้องเรียน การทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ (การใช้รถยนต์ราชการ)	-	-
๒. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ (การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง)	๒	๒๐
๓. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ (โครงการเป็นเท็จ)	๗	๗๐
๔. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ (ค่าตอบแทน)	๑	๑๐
๕. การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ (อื่น ๆ)	-	-
รวม	๑๐	๑๐๐.๐๐

การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พบว่า มีการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ โครงการเป็นเท็จ จำนวน ๗ เรื่อง (ร้อยละ ๗๐) รองลงมา การบริหารพัสดุ/ก่อสร้าง จำนวน ๒ เรื่อง (ร้อยละ ๒๐) ค่าตอบแทน จำนวน ๑ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งหมด ตามลำดับ ดังแผนภูมิที่ ๘

แผนภูมิที่ ๘ ร้อยละของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามการร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



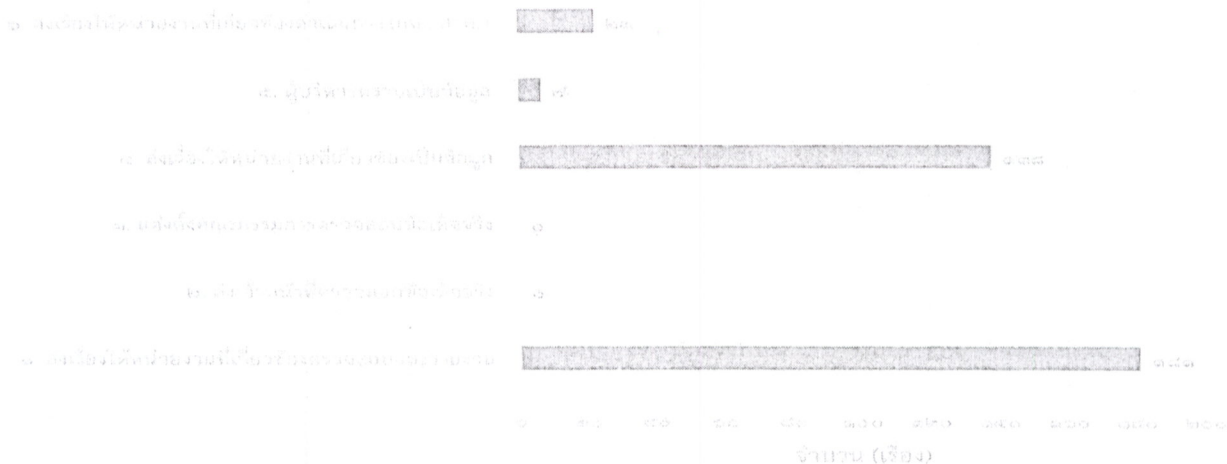
๒.๖ วิธีการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์

ตารางที่ ๙ ร้อยละการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์

วิธีการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและรายงาน	๑๘๑	๕๑.๘๖
๒. ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	-	-
๓. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	-	-
๔. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลและรายงาน	๑๓๘	๓๙.๕๕
๕. ส่งเรื่องให้ผู้บริหารทราบเป็นข้อมูล (บัตรสนเท่ห์)	๗	๒.๐๐
๖. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ (กม. สวค. บค.)	๒๓	๖.๕๙
รวม	๓๔๙	๑๐๐.๐๐

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน กองตรวจราชการ โดยกลุ่มรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตามขั้นตอน วิเคราะห์และเสนอความเห็น เพื่อให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงแต่ละเขตสุขภาพ พิจารณาสั่งการ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ทราบ มากที่สุด จำนวน ๑๘๑ เรื่อง (ร้อยละ ๕๑.๘๖) รองลงมา คือ เพื่อเป็นข้อมูลพิจารณาปรับปรุงการให้บริการและรายงานให้ทราบ จำนวน ๑๓๘ เรื่อง (ร้อยละ ๓๙.๕๕) และเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจของผู้ตรวจราชการกระทรวง ส่งให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา ดำเนินการ (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม กองกฎหมาย กองบริหารทรัพยากรบุคคล) จำนวน ๒๓ เรื่อง (ร้อยละ ๖.๕๙) ดังแผนภูมิที่ ๙

แผนภูมิที่ ๙ ร้อยละการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์



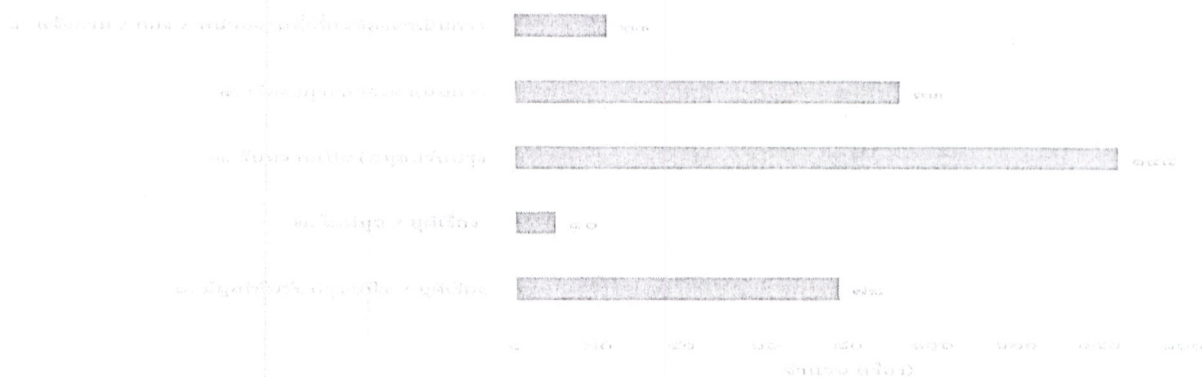
๒.๗ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ ๑๐ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินการ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. มีมูลให้ปรับปรุง แก้ไข / ยุติเรื่อง	๓๘	๒๒.๓๕
๒. ไม่มีมูล / ยุติเรื่อง	๑๐	๒.๘๖
๓. รับทราบเป็นข้อมูลในการปรับปรุง	๑๔๕	๔๑.๕๕
๔. เรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ	๙๓	๒๖.๖๕
๕. แจ้งกรม/กอง /หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	๒๓	๖.๕๙
รวม	๓๔๙	๑๐๐.๐๐

พบว่า เรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ ที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเขตสุขภาพตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ผู้บริหารสั่งยุติเรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูลการปรับปรุง แก้ไข จำนวน ๒๓๓ เรื่อง (ร้อยละ ๖๖.๗๖) ได้ส่งเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙๓ เรื่อง (ร้อยละ ๒๖.๖๕) ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนกลาง (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม กองกฎหมาย กองบริหารทรัพยากรบุคคล) ทิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ สิ้นสุดกระบวนการของกองตรวจราชการ จำนวน ๒๓ เรื่อง (ร้อยละ ๖.๕๙) ดังแผนภูมิที่ ๑๐

แผนภูมิที่ ๑๐ ผลการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



๓. สรุปผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓) พบว่า รับเรื่องร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ เข้าใหม่ จำนวน ๓๔๙ เรื่อง ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละเขตสุขภาพดำเนินการ พบว่า เขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุดคือ เขตสุขภาพที่ ๔ จำนวน ๔๔ เรื่อง (ร้อยละ ๑๒.๖๑) รองลงมาคือเขตสุขภาพที่ ๑๑ จำนวน ๔๒ เรื่อง (ร้อยละ ๑๒.๐๓) และเขตสุขภาพที่ ๕ จำนวน ๓๙ เรื่อง (ร้อยละ ๑๑.๑๗) ของจำนวนเรื่องร้องเรียนเข้าใหม่ทั้งหมด ตามลำดับ ส่วนเขตสุขภาพที่ได้รับเรื่องร้องเรียนน้อยที่สุด คือ เขตสุขภาพที่ ๘ จำนวน ๑๓ เรื่อง (ร้อยละ ๓.๗๒) โดยมีผู้ร้องเรียนส่งเรื่องผ่านศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด จำนวน ๑๔๙ เรื่อง (ร้อยละ ๔๒.๖๙) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ โรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๑๓๒ เรื่อง (ร้อยละ ๓๗.๘๒) บุคลากรที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ แพทย์ จำนวน ๕๘ เรื่อง (ร้อยละ ๑๖.๖๒) ประเด็นที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๒๐๒ เรื่อง (ร้อยละ ๕๗.๘๘) เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบและการให้บริการ ไม่ได้ ได้รับความสะดวก พุดจาไม่สุภาพ พฤติกรรมการบริการ ไม่เต็มใจให้บริการ และระบบการบริการที่ล่าช้า ทำให้ประชาชนไม่ พึงพอใจ

ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการ ดำเนินการให้ทราบ ผู้บริหารสั่งยุติเรื่อง และรับทราบเป็นข้อมูลการปรับปรุง แก้ไข จำนวน ๒๓๓ เรื่อง (ร้อยละ ๖๖.๗๖) ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในส่วนกลาง (กลุ่มเสริมสร้างวินัยและระบบ คุณธรรม กองกฎหมาย กองบริหารทรัพยากรบุคคล) พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ สิ้นสุดกระบวนการ ของกองตรวจราชการ จำนวน ๒๓ เรื่อง (ร้อยละ ๖.๕๙) และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙๓ เรื่อง (ร้อยละ ๒๖.๖๕)

ปัญหาและอุปสรรค

๑. การร้องเรียนบางกรณีประเด็นและข้อมูลไม่ชัดเจน บางกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ลงชื่อ ที่อยู่ และ หลักฐานที่ชัดเจน ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ เกิดความล่าช้าในการ รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. การคัดกรองเรื่องร้องเรียน บางกรณีมีความซับซ้อน และร้องเรียนหลายประเด็นในหนังสือร้องเรียน ฉบับเดียวกัน ซึ่งอาจมีผลต่อการวิเคราะห์เสนอความเห็นเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร
๓. การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของเขตสุขภาพมีความแตกต่างกัน และมีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลาย หน่วยงาน กระบวนการตรวจสอบข้อร้องเรียนต้องใช้เวลา ทำให้การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องล่าช้า ต้องมีการติดตามทวงถามความคืบหน้าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ไม่สามารถรายงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
๔. มีกรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เกิดขึ้นในหน่วยงาน ขาดการสื่อสาร และการทำความเข้าใจที่ถูกต้อง ระหว่างหน่วยงานกับผู้ร้อง และหน่วยงานแก้ไขปัญหาล่าช้า ส่งผลกระทบให้มีปัญหาจากการร้องเรียน
๕. ขาดการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน
๖. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ไม่มีการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน ทำให้แนวทางการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ยังไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
๗. ไม่มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๘. มีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนบ่อยครั้ง

แนวทางการแก้ไข

๑. กรณีบัตรสนเท่ห์ ไม่ลงชื่อ ที่อยู่ ไม่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมไม่ปรากฏชัดเจน และไม่ชี้พยานบุคคล แน่นนอน ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้รับผิดชอบประจำเขต เห็นควรเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งให้ยุติเรื่องได้ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๐๒
๒. กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เร่งรัดผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ทราบ และการบริหารความเสี่ยงของการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์ขั้นตอนหรือปัญหาที่ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า เพื่อวางแนวทางหรือมาตรการในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบหรือวิธีการดำเนินการ เพื่อให้ระบบงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๓. พัฒนาระบบฐานข้อมูลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้สามารถเชื่อมโยงหน่วยงานที่รับผิดชอบ
๔. ควรมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และนำประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น มาวิเคราะห์หาสาเหตุ และกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
๕. ปรับปรุงคู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้เป็นปัจจุบัน
๖. ให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน
๗. กรณีพบประเด็นใหม่ หรือประเด็นที่มีความซับซ้อน ควรมีการปรึกษาหารือกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจตรงกัน มีการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ควรมีการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานร่วมกัน
๘. ควรเสริมสร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการกับประชาชน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะงานด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งแจ้งทำความเข้าใจถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้สิทธิรักษาพยาบาลประเภทต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ป้องกันมิให้เกิดปัญหาการร้องเรียน จากความเข้าใจคลาดเคลื่อน และกำชับให้องค์กรแพทย์และพยาบาลให้ความสำคัญกับผู้ป่วย การสื่อสารความเข้าใจที่ถูกต้อง ชัดเจน เป็นการลดการร้องเรียนในเบื้องต้น และเมื่อเกิดกรณีร้องเรียน หน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ต้องรีบดำเนินการไกล่เกลี่ยและดำเนินการยุติเรื่องโดยเร็ว เพื่อป้องกันการร้องเรียนในช่องทางอื่น ๆ