



สรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓)
ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
ไตรมาสที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓
ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
โดย ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้รับมอบหมายภารกิจจากปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน แก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือชุมนุมร้องเรียนต่อผู้บริหารด้วยสันติวิธี และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ขอสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ไตรมาส ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓) ดังนี้

๑. ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

ลำดับ ที่	ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๖๙	๔๘.๑๕
๒	ระบบจัดการข้อร้องเรียน ศบท.สธ.	๙๗	๒๗.๖๔
๓	ทางไปรษณีย์	๖๓	๑๗.๙๕
๔	ยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๘	๒.๒๘
๕	กลุ่มผู้ชุมนุม (จำนวน ๒๐ คนขึ้นไป/ครั้ง) ยื่นเรื่อง	-	-
๖	จากหน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๑๔	๓.๙๙
	รวม	๓๕๑	๑๐๐.๐๐

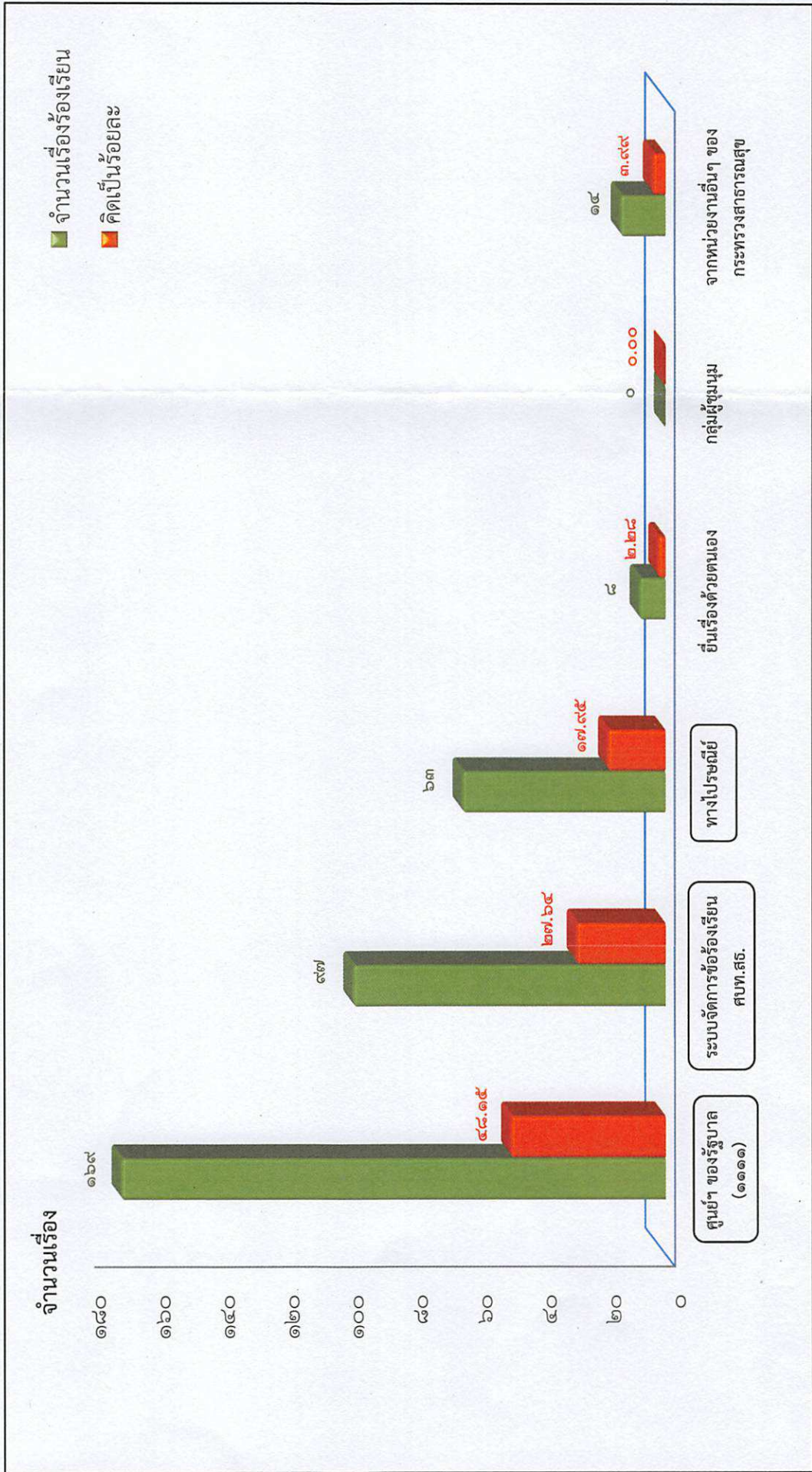
พบว่า ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น มากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้

- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (๑๑๑๑) จำนวน ๑๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๕
- ระบบจัดการข้อร้องเรียน ศบท.สธ. จำนวน ๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๔
- ทางไปรษณีย์ จำนวน ๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๕

ตามแผนภูมิที่ ๑

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทางว่ามีปริมาณต่างกันเล็กน้อยเพียงใด และช่องทางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนส่งเข้ามามากที่สุด

แผนภูมิที่ ๑ จำนวนเรื่องจำแนกตามช่องทางทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เติมน้ำที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
 (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๓)



๒. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้จำแนกประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	การคุ้มครองผู้บริโภค	๕	๑.๔๒
๒	การทุจริตของเจ้าหน้าที่	๙	๒.๕๖
๓	การบริหารงานทั่วไป	๑๘	๕.๑๓
๔	การบริหารงานบุคคล	๒๗	๗.๖๙
๕	การบริหารงานพัสดุ	๒	๐.๕๗
๖	คำตอบแทน/ค่าจ้าง	๕	๑.๔๒
๗	คุณภาพการให้บริการ	๒๐๓	๕๗.๘๓
๘	การรักษาที่ผิดพลาด	๓	๐.๘๕
๙	วินัยข้าราชการ	๖	๑.๗๑
๑๐	ราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๑๑	สวัสดิการสงเคราะห์และการสาธารณสุข	๔	๑.๑๔
๑๒	สิ่งแวดล้อม	๑	๐.๒๘
๑๓	ข้อเสนอแนะและชมเชย	๔๔	๑๒.๕๔
๑๔	เรื่องอื่นๆ	๒๔	๖.๘๔
รวม		๓๕๑	๑๐๐.๐๐

พบว่า ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มากที่สุด เรียงตามลำดับ ดังนี้

- คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๒๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๓
 - พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ เช่น พุดจาไม่สุภาพ กิริยาไม่เหมาะสม เป็นต้น
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ เช่น ระยะเวลารอคอยนาน ปรับปรุงมาตรฐานการรักษา
 - ขอให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์
 - ขอให้มีการตรวจสอบการคิดอัตราค่ารักษาพยาบาล
- ข้อเสนอแนะและชมเชย จำนวน ๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๔
 - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐทุกแห่งทั่วประเทศ
 - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ประจำโรงพยาบาล
 - ขอให้ทบทวนและสนับสนุนส่งเสริมการอนุญาตปลูกัญชง ัญชา กระท่อม ของการแพทย์แผนไทย
 - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรเครื่องมือแพทย์ให้แก่โรงพยาบาล
- การบริหารงานบุคคล จำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙
 - ขอความเป็นธรรมในการแต่งตั้ง โยกย้าย การเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น
 - ขอความเป็นธรรมในการสอบข้าราชการ การบรรจุแต่งตั้ง การเพิ่มบุคลากรสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามแผนภูมิที่ ๒

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องราวร้องเรียนในแต่ละประเภทว่ามีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด โดยพบว่า ข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ ข้อเสนอแนะและชมเชย การบริหารงานบุคคล ตามลำดับ

๓. เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเบื้องต้นก่อน หากยังไม่ได้ข้อยุติ จะส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่างๆ พิจารณาดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ต่อไป โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ได้ส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานในกำกับกระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	
		จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๓๐๕	๘๖.๘๙
๒	กรมการแพทย์	๔	๑.๑๔
๓	กรมควบคุมโรค	๑๒	๓.๔๒
๔	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๒	๐.๕๗
๕	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-
๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑๒	๓.๔๒
๗	กรมสุขภาพจิต	๑	๐.๒๘
๘	กรมอนามัย	๒	๐.๕๗
๙	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๓	๐.๘๕
๑๐	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	-	-
๑๑	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	๑	๐.๒๘
๑๒	สำนักงานการมาปนกิจสงเคราะห์	-	-
๑๓	สถาบันพระบรมราชชนก	๑	๐.๒๘
๑๔	แพทยสภา	๑	๐.๒๘
๑๕	องค์การเภสัชกรรม	๔	๑.๑๔
๑๖	หน่วยงานอื่นๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข	๓	๐.๘๕
	รวม	๓๕๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา มากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้

- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๓๐๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๙
- กรมควบคุมโรค จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๒
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๒

ตามแผนภูมิที่ ๓

แสดงให้เห็นถึงหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามลำดับ

๔. เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเบื้องต้นก่อน และจากการติดตามผลการดำเนินงานที่ได้ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ และสามารถยุติเรื่องได้ ตามข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓ มีดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องที่สามารถยุติเรื่องได้	ร้อยละที่ยุติเรื่องได้โดยเปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นที่หน่วยงานได้รับ
๑	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๓๐๕	๑๕	๔.๙๒
๒	กรมการแพทย์	๔	-	-
๓	กรมควบคุมโรค	๑๒	-	-
๔	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๒	-	-
๕	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-	-
๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑๒	๑	๘.๓๓
๗	กรมสุขภาพจิต	๑	-	-
๘	กรมอนามัย	๒	-	-
๙	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๓	-	-
๑๐	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	-	-	-
๑๑	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	๑	-	-
๑๒	สำนักงานการฉาปนกิจสงเคราะห์	-	-	-
๑๓	สถาบันพระบรมราชชนก	๑	-	-
๑๔	แพทยสภา	๑	-	-
๑๕	องค์การเภสัชกรรม	๔	-	-
๑๖	หน่วยงานอื่นๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข	๓	-	-
	รวม	๓๕๑	๑๖	๔.๕๖

จากตารางสรุปพบว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้รับเรื่องและยุติเรื่อง ตามลำดับดังนี้

- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๒
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

ตามแผนภูมิที่ ๔

แสดงให้เห็นว่า ข้อยุติเรื่องยังมีน้อย เนื่องจากแต่ละหน่วยงานอยู่ระหว่างดำเนินการ

๕. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓) โดยศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น จำนวน ๓๕๑ เรื่อง สรุปได้ดังนี้

๕.๑ ผ่านศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑ (ผ่านเว็บไซต์) มากที่สุด จำนวน ๑๖๙ เรื่อง

๕.๒ สามารถยุติเรื่องได้ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๖

๕.๓ เรื่องที่ยังไม่ยุติ จำนวน ๓๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๔

๕.๔ รับเรื่องร้องทุกข์/ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ๒๐๐ ครั้ง

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แก้ไขปัญหาและรายงานมายังศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งติดตามผลการ ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๓๐๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๙ ประเภทที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๒๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๓ (พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากร ทางการแพทย์)

ทั้งนี้ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการวิเคราะห์ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และพิจารณาส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งตอบ หนังสือแก่ผู้ร้องให้รับทราบในเบื้องต้น

๖. แนวทางแก้ไข

๖.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๖.๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว มี Service Mind ในการให้บริการ โดยเฉพาะประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นด่านหน้าของสถานบริการ

๖.๓ จัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และ จริยธรรม

๖.๔ มีผู้รับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

<p>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</p>	
<p>ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข วัน/เดือน/ปี : ๑๗ เมษายน ๒๕๖๓ หัวข้อ: ผลการดำเนินงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ผลการดำเนินงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข</p> <p>Link ภายนอก: ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล วินัย คณาศรี (นายวินัย คณาศรี) ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ วันที่ ๑๗ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง สุชาภา วรินทร์เวช (นางสาวสุชาภา วรินทร์เวช) ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ (หัวหน้า) วันที่ ๑๗ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ วินัย คณาศรี (นายวินัย คณาศรี) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ วันที่ ๑๗ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓</p>	