

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ไตรมาสที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗
ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
โดย ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้รับมอบหมายภารกิจจากปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน แก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้ได้ช้อยติโดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาพบ หรือชุมนุมร้องเรียนต่อผู้บริหารด้วยสันติวิธี และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ฯ ขอสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ไตรมาส ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) ดังนี้

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ฯ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	ระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงสาธารณสุข และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๕๘	๘๙.๒๘
๒	ทางไปรษณีย์	๒๓	๕.๗๔
๓	ยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๘	๒.๐๐
๔	กลุ่มผู้ชุมนุม (จำนวน ๒๐ คนขึ้นไป/ครั้ง) ยื่นเรื่อง	-	-
๕	จากหน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๑๒	๒.๙๙
รวม		๔๐๑	๑๐๐.๐๐

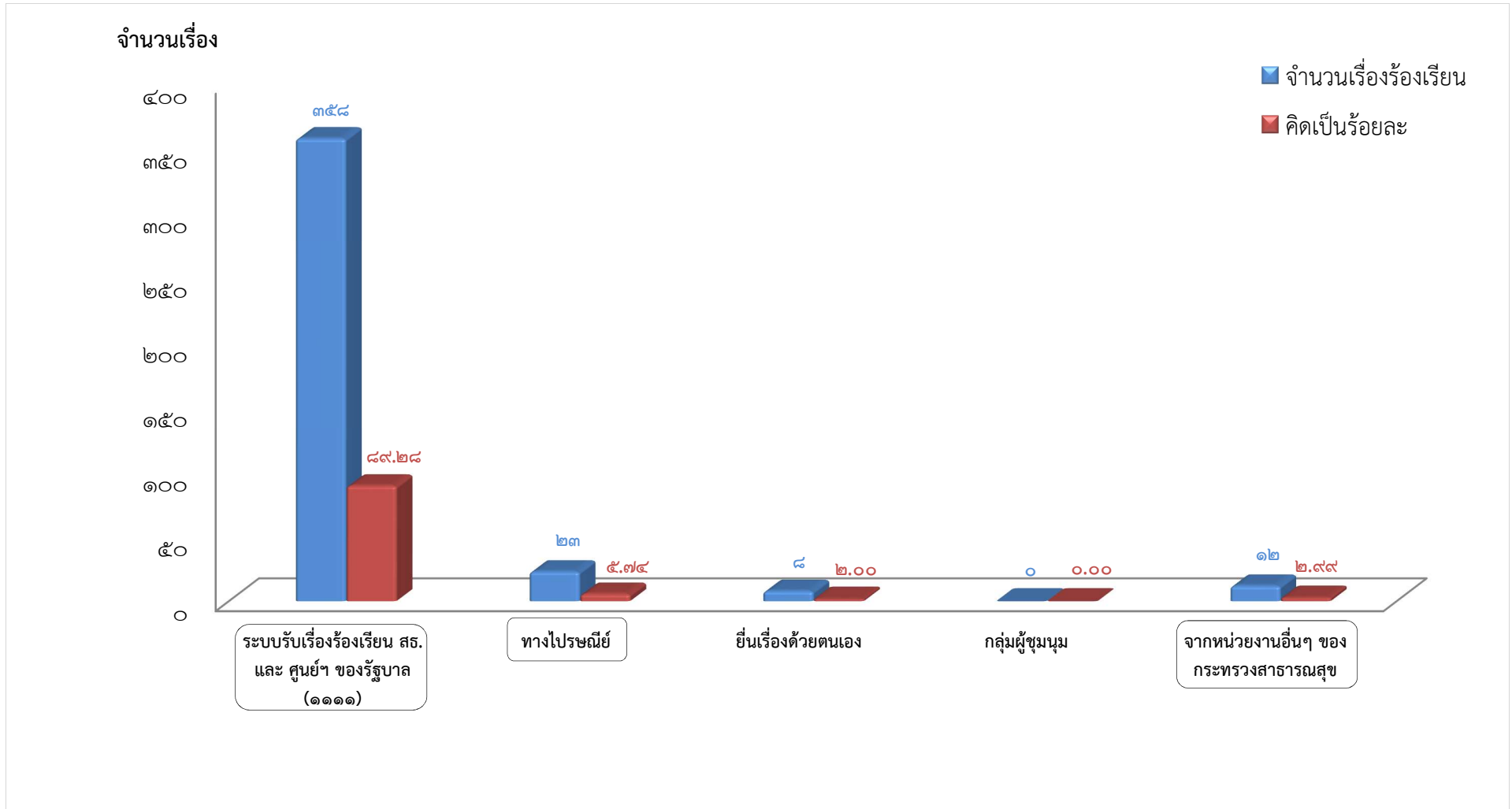
พบว่า ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น มากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้

- ระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๓๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๘ และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑
- ทางไปรษณีย์ จำนวน ๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๔
- จากหน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๙

ตามแผนภูมิที่ ๑

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทางว่ามีปริมาณต่างกันเล็กน้อยเพียงใด และช่องทางของระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงสาธารณสุข และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนส่งเข้ามามากที่สุด

แผนภูมิที่ ๑ จำนวนเรื่องจำแนกตามช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๗)



๒. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้จำแนกประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	การคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๐.๒๕
๒	การทุจริตของเจ้าหน้าที่	๑	๐.๒๕
๓	การบริหารงานทั่วไป	๗	๑.๗๕
๔	การบริหารงานบุคคล	๓๖	๘.๙๘
๕	การบริหารงานพัสดุ	๕	๑.๒๕
๖	ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	๕	๑.๒๕
๗	คุณภาพการให้บริการ	๒๕๙	๖๔.๕๙
๘	การรักษาที่ผิดพลาด	-	-
๙	วินัยข้าราชการ	๗	๑.๗๕
๑๐	ราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๑๑	สวัสดิการสงเคราะห์และการสาธารณสุข	๕	๑.๒๕
๑๒	สิ่งแวดล้อม	๒	๐.๕๐
๑๓	ข้อเสนอแนะ	๕๐	๑๒.๔๗
๑๔	ชมเชย	๖	๑.๕๐
๑๕	เรื่องอื่นๆ	๑๗	๔.๒๕
รวม		๔๐๑	๑๐๐.๐๐

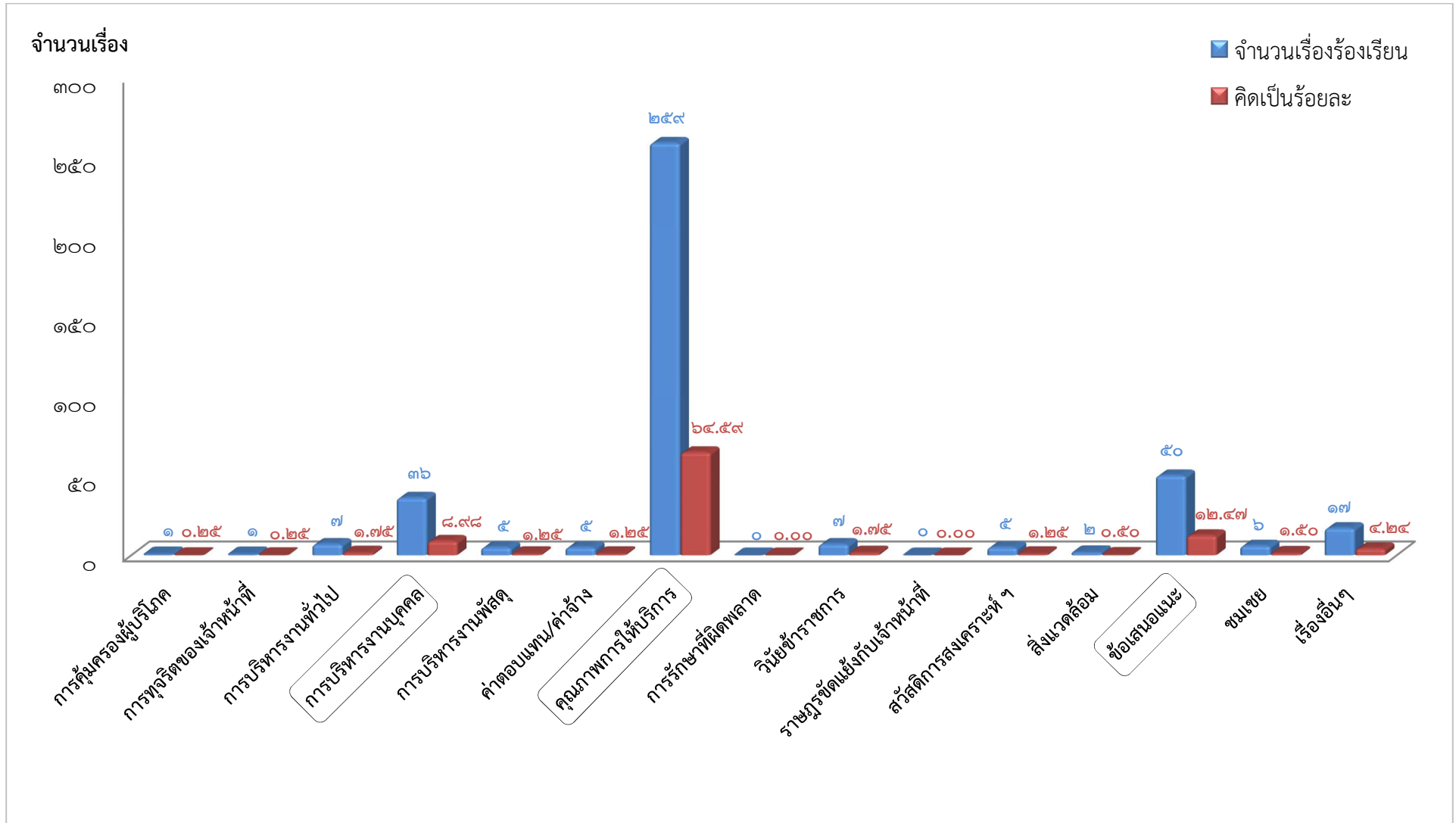
พบว่า ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มากที่สุด เรียงตามลำดับ ดังนี้

- **คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๒๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๙**
 - ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ เช่น พุดจาไม่สุภาพ กิริยาไม่เหมาะสม เป็นต้น
 - ขอให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ เช่น ระยะเวลารอคอยนาน ปรับปรุงมาตรฐานการรักษา
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการด้านอาคารสถานที่ เช่น ความสะอาดของอาคาร/ห้องน้ำ ที่จอดรถไม่เพียงพอ
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๙
 - ร้องเรียนการจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ล่าช้า
- **ข้อเสนอแนะ จำนวน ๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๗**
 - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มบุคลากร การจัดสรรเครื่องมือทางการแพทย์
 - ขอเสนอความคิดเห็นในการจัดสรรงบประมาณให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ
 - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ใบส่งตัวของสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง)
- **การบริหารงานบุคคล จำนวน ๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๘**
 - ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการขอย้าย/การขอยกเลิกการถ่ายโอนไปสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
 - ขอให้พิจารณาขอย้าย บรรจุ แต่งตั้งให้แก่บุคลากรในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามแผนภูมิที่ ๒

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเภทว่ามีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด โดยพบว่าข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ ข้อเสนอแนะ การบริหารงานบุคคล ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ จำแนกประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๗)



๓. เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเบื้องต้นก่อน หากยังไม่ได้ข้อยุติ จะส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่างๆ พิจารณาดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ต่อไป โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ได้ส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานในกำกับกระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	
		จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๓๔๗	๘๖.๕๓
๒	กรมการแพทย์	๙	๒.๒๔
๓	กรมควบคุมโรค	-	-
๔	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๑	๐.๒๕
๕	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	๑	๐.๒๕
๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๓	๐.๗๕
๗	กรมสุขภาพจิต	๑	๐.๒๕
๘	กรมอนามัย	-	-
๙	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๑	๐.๒๕
๑๐	หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๓๘	๙.๔๘
๑๑	หน่วยงานอื่น ๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข	-	-
รวม		๔๐๑	๑๐๐.๐๐

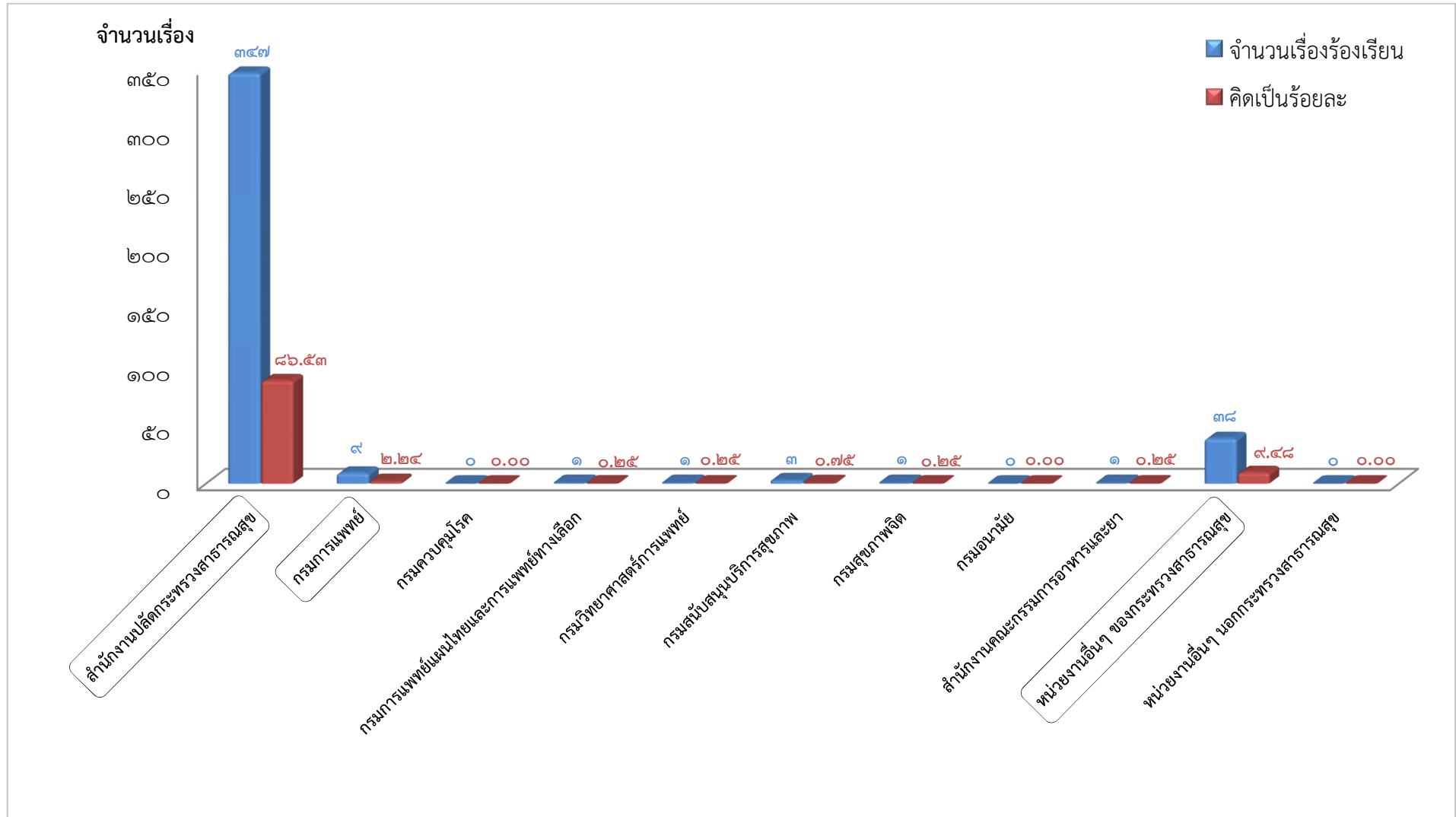
จากตารางพบว่า หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา มากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้

- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๓๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๓
- หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๘
- กรมการแพทย์ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๔

ตามแผนภูมิที่ ๓

แสดงให้เห็นถึงหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนมีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข กรมการแพทย์ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๓ จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๗)



๔. เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเบื้องต้นก่อน และจากการติดตามผลการดำเนินงานที่ได้ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ และสามารถยุติเรื่องได้ ตามข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ มีดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องที่สามารถยุติเรื่องได้	ร้อยละที่ยุติเรื่องได้โดยเปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นที่หน่วยงานได้รับ
๑	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๓๔๗	๔	๑.๑๕
๒	กรมการแพทย์	๙	๑	๑๑.๑๑
๓	กรมควบคุมโรค	-	-	-
๔	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๑	-	-
๕	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	๑	-	-
๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๓	-	-
๗	กรมสุขภาพจิต	๑	-	-
๘	กรมอนามัย	-	-	-
๙	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๑	-	-
๑๐	หน่วยงานอื่นๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๓๘	-	-
๑๑	หน่วยงานอื่นๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข	-	-	-
	รวม	๔๐๑	๕	๑.๒๕

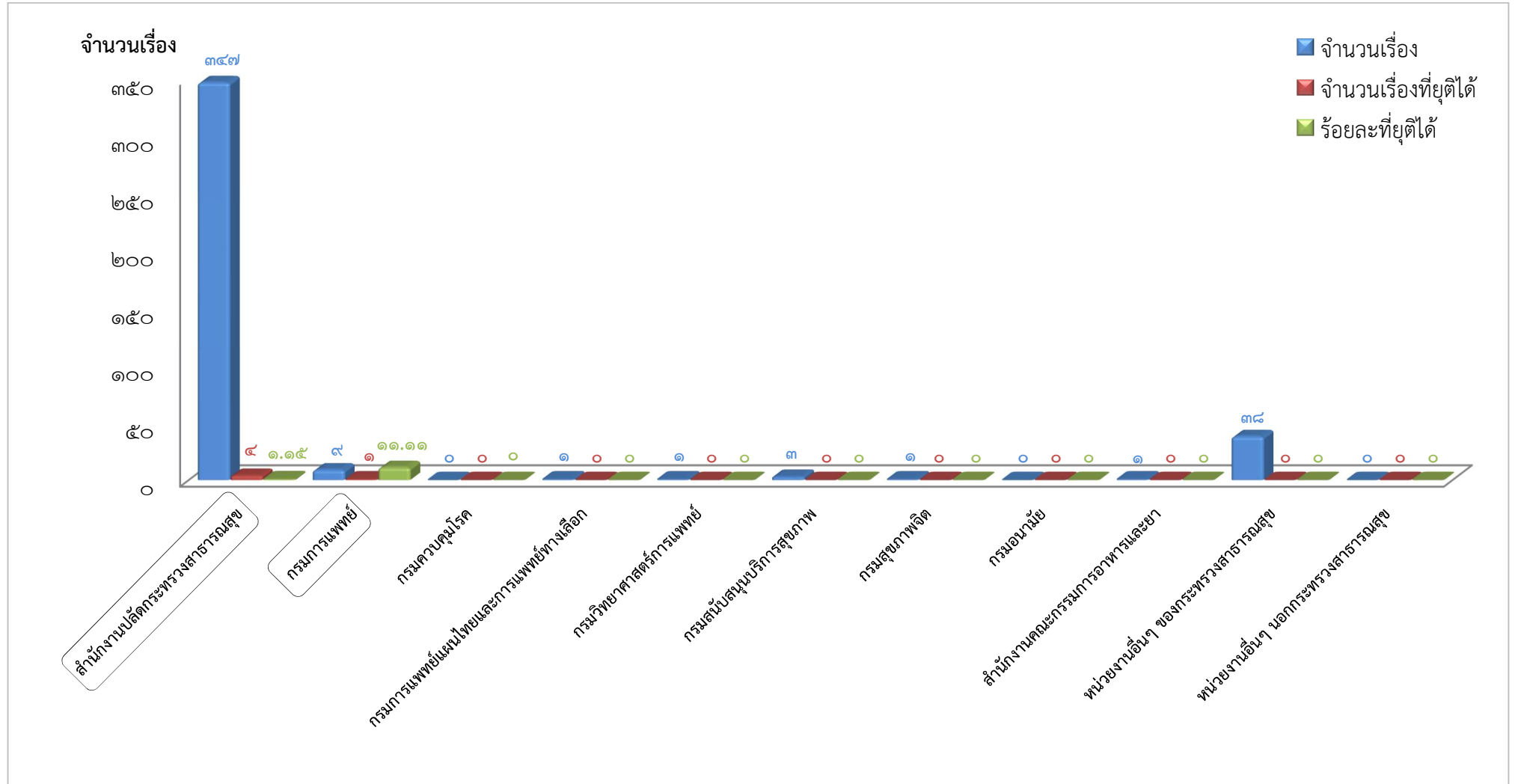
จากตารางสรุปพบว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้รับเรื่องและยุติเรื่องได้ ตามลำดับดังนี้

- กรมการแพทย์ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๕

ตามแผนภูมิที่ ๔

แสดงให้เห็นว่า ข้อยุติเรื่องยังมีน้อยอยู่ เนื่องจากว่าแต่ละหน่วยงานอยู่ระหว่างดำเนินการ

แผนภูมิที่ ๔ จำนวนเรื่องที่ยุติ ของแต่ละหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๖ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๗)



๕. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) โดยศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวล้มทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น จำนวน ๑๙๑ เรื่อง สรุปได้ดังนี้

๕.๑ ระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงสาธารณสุข และศูนย์รับเรื่องราวล้มทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑

มากที่สุด จำนวน ๓๕๘ เรื่อง

๕.๒ สามารถยุติเรื่องได้ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๕

๕.๓ เรื่องที่ยังไม่ยุติ จำนวน ๓๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๕

๕.๔ รับเรื่องร้องทุกข์/ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ๗๗๐ ครั้ง

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวล้มทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แก้ไขปัญหาและรายงานมายังศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวล้มทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งติดตามผลการ ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๓๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๓ ประเภทที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๒๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๙ (การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการของโรงพยาบาล การให้บริการทางโทรศัพท์ของ หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด การขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ การให้บริการระยะเวลา รอคอยนาน ปรับปรุงมาตรฐานการรักษา ปรับปรุงการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ปรับปรุงการให้บริการของ หมายเลขสายด่วน ๑๖๖๙ การจ่ายเงินฉาปนกิจสงเคราะห์ล่าช้า)

ทั้งนี้ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวล้มทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการวิเคราะห์ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และพิจารณาส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้ง ตอบหนังสือแก่ผู้ร้องให้รับทราบในเบื้องต้น

๖. แนวทางแก้ไข

๖.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๖.๒ การพัฒนาระบบบริการควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว มี Service Mind ในการให้บริการ โดยเฉพาะ ประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นด่านหน้าของสถานบริการ

๖.๓ จัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม

๖.๔ มีผู้รับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเพื่อ ป้องกันการเกิดซ้ำ
