



สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/
เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
โดย ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวยุติธรรม กระทรวงสาธารณสุข

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖
ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
โดย ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้รับมอบหมายภารกิจจากปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้เฝ้าจับตามองปัญหาที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน แก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้ได้ช้อยติโดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือชุมนุมร้องเรียนต่อผู้บริหารด้วยสันติวิธี และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ฯ ขอสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็นระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ดังนี้

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ฯ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๑๒	๔๐.๖๑
๒	ระบบจัดการข้อร้องเรียน ศบท.สธ.	๑๗๗	๓๓.๙๑
๓	ทางไปรษณีย์	๘๒	๑๕.๗๑
๔	ยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๑๔	๒.๖๘
๕	กลุ่มผู้ชุมนุม (จำนวน ๒๐ คนขึ้นไป/ครั้ง) ยื่นเรื่อง	๗	๑.๓๔
๖	จากหน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๓๐	๕.๗๕
รวม		๕๒๒	๑๐๐.๐๐

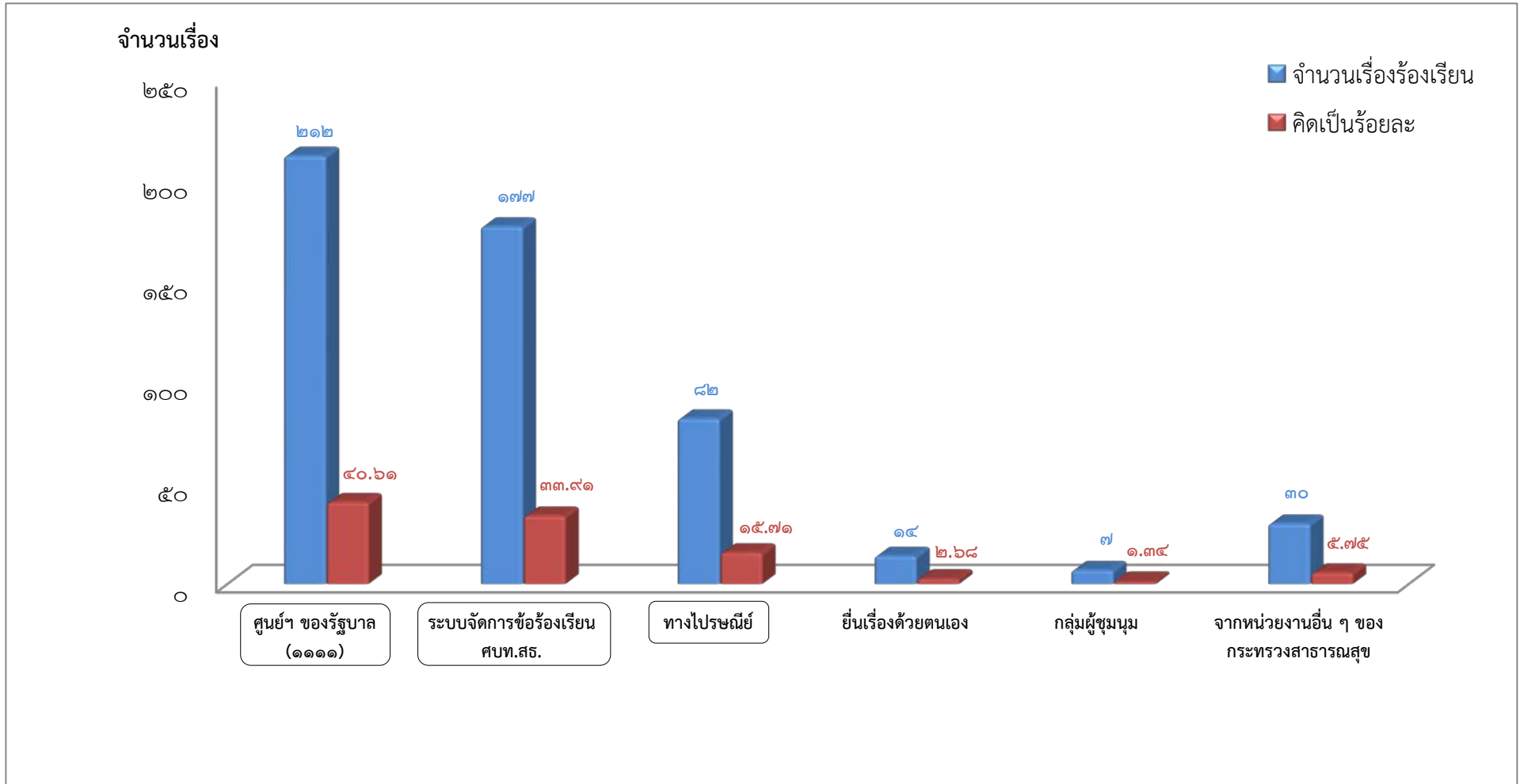
พบว่า ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น มากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้

- ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ (๑๑๑๑) จำนวน ๒๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖๑
- ระบบจัดการข้อร้องเรียน ศบท.สธ. จำนวน ๑๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๙๑
- ทางไปรษณีย์ จำนวน ๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๑

ตามแผนภูมิที่ ๑

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทางว่ามีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด โดยพบว่าช่องทางทางการร้องทุกข์/ร้องเรียนมากที่สุด คือ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ระบบจัดการข้อร้องเรียน ศบท.สธ. และ ทางไปรษณีย์ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๑ จำนวนเรื่องจำแนกตามช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน ๒๕๖๖)



๒. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้จำแนกประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	การคุ้มครองผู้บริโภค	๘	๑.๕๓
๒	การทุจริตของเจ้าหน้าที่	๑	๐.๑๙
๓	การบริหารงานทั่วไป	๙	๑.๗๒
๔	การบริหารงานบุคคล	๕๗	๑๐.๙๒
๕	การบริหารงานพัสดุ	๕	๐.๙๖
๖	ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	๒๙	๕.๕๖
๗	คุณภาพการให้บริการ	๒๙๒	๕๕.๙๔
๘	การรักษาที่ผิดพลาด	๔	๐.๗๗
๙	วินัยข้าราชการ	๑๑	๒.๑๑
๑๐	ราชูรชัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๑๑	สวัสดิการสงเคราะห์และการสาธารณสุข	๘	๑.๕๓
๑๒	สิ่งแวดล้อม	๒	๐.๓๘
๑๓	ข้อเสนอแนะ	๓๘	๗.๒๘
๑๔	ชมเชย	๕	๐.๙๖
๑๕	เรื่องอื่น ๆ	๕๓	๑๐.๑๕
รวม		๕๒๒	๑๐๐.๐๐

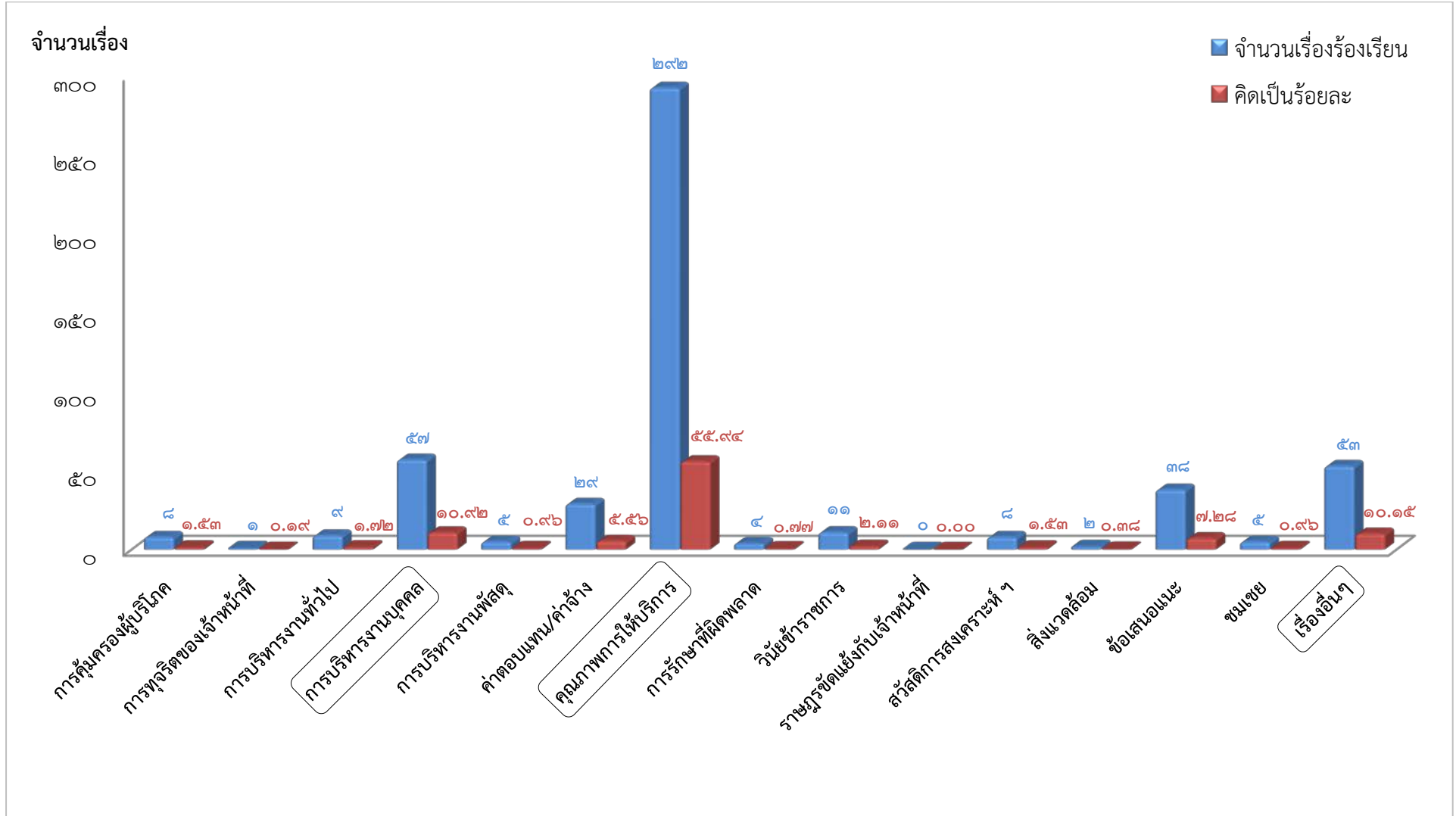
พบว่า ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มากที่สุด เรียงตามลำดับ ดังนี้

- **คุณภาพการให้บริการ** จำนวน ๒๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๔
 - ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ เช่น พุดจาไม่สุภาพ กิริยาไม่เหมาะสม เป็นต้น
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ เช่น ระยะเวลาารอคอยนาน ปรับปรุงมาตรฐานการรักษา
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของโรงพยาบาล เช่น ไม่สามารถติดต่อได้ ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๙
 - ขอให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการและหมายเลขโทรศัพท์ของระบบ “หมอพร้อม”
- **การบริหารงานบุคคล** จำนวน ๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๒
 - ขอให้พิจารณาโอนย้าย บรรจุ แต่งตั้งให้แก่บุคลากรในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
 - ขอให้พิจารณาแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์
 - ขอให้พิจารณาแก้ไขปัญหาการกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไขการปรับตำแหน่งเป็นระดับสูงขึ้นในโรงพยาบาลชุมชน
- **เรื่องอื่น ๆ** จำนวน ๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๕
 - ขอให้ดำเนินการจ่ายเงินสินบนนำจับ
 - ขอความอนุเคราะห์ออกใบส่งตัวไปรักษาที่โรงพยาบาลอื่น
 - ขอให้ตรวจสอบการจัดอบรม ขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติของพนักงาน
 - ขอให้พิจารณาทบทวนการปลดกัญชาออกจากยาเสพติด

ตามแผนภูมิที่ ๒

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเภทว่ามีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด โดยพบว่าข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ การบริหารงานบุคคล เรื่องอื่น ๆ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ จำแนกประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน ๒๕๖๖)



๓. เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเบื้องต้นก่อน หากยังไม่ได้ข้อยุติ จะส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ต่อไป โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ได้ส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานในกำกับกระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
		จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๔๓๐	๘๒.๓๘
๒	กรมการแพทย์	๑๐	๑.๙๒
๓	กรมควบคุมโรค	๔	๐.๗๗
๔	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๑	๐.๑๙
๕	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-
๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๒๐	๓.๘๓
๗	กรมสุขภาพจิต	๒	๐.๓๘
๘	กรมอนามัย	๕	๐.๙๖
๙	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๑๗	๓.๒๖
๑๐	หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๒๕	๔.๗๙
๑๑	หน่วยงานอื่น ๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข	๘	๑.๕๓
รวม		๕๒๒	๑๐๐.๐๐

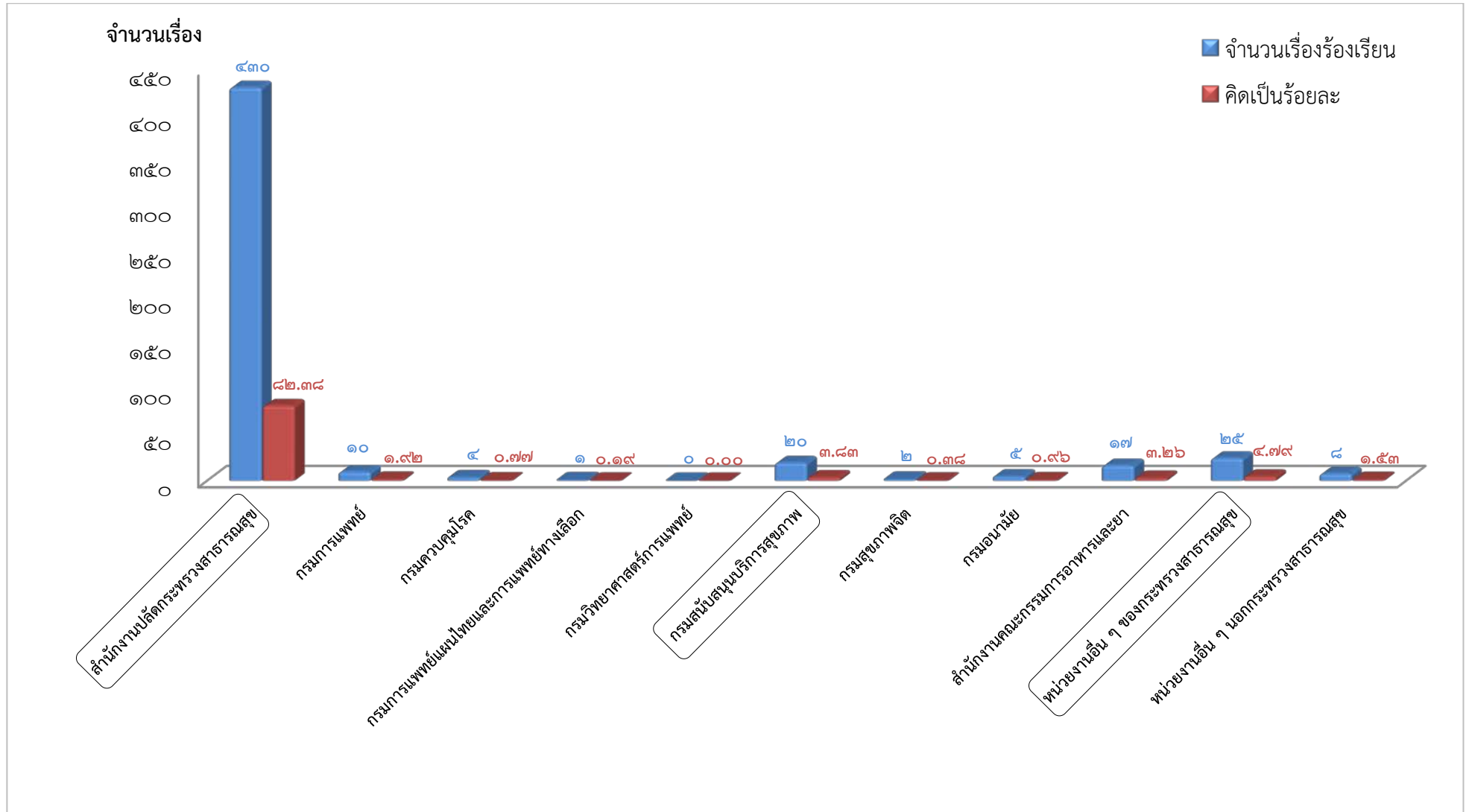
จากตารางพบว่า หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา มากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้

- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๔๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๘
- หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๙
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๓

ตามแผนภูมิที่ ๓

แสดงให้เห็นถึงหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนมีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๓ จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน ๒๕๖๖)



๔. เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเบื้องต้นก่อน และจากการติดตามผลการดำเนินงานที่ได้ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ และสามารถยุติเรื่องได้ ตามข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ มีดังนี้

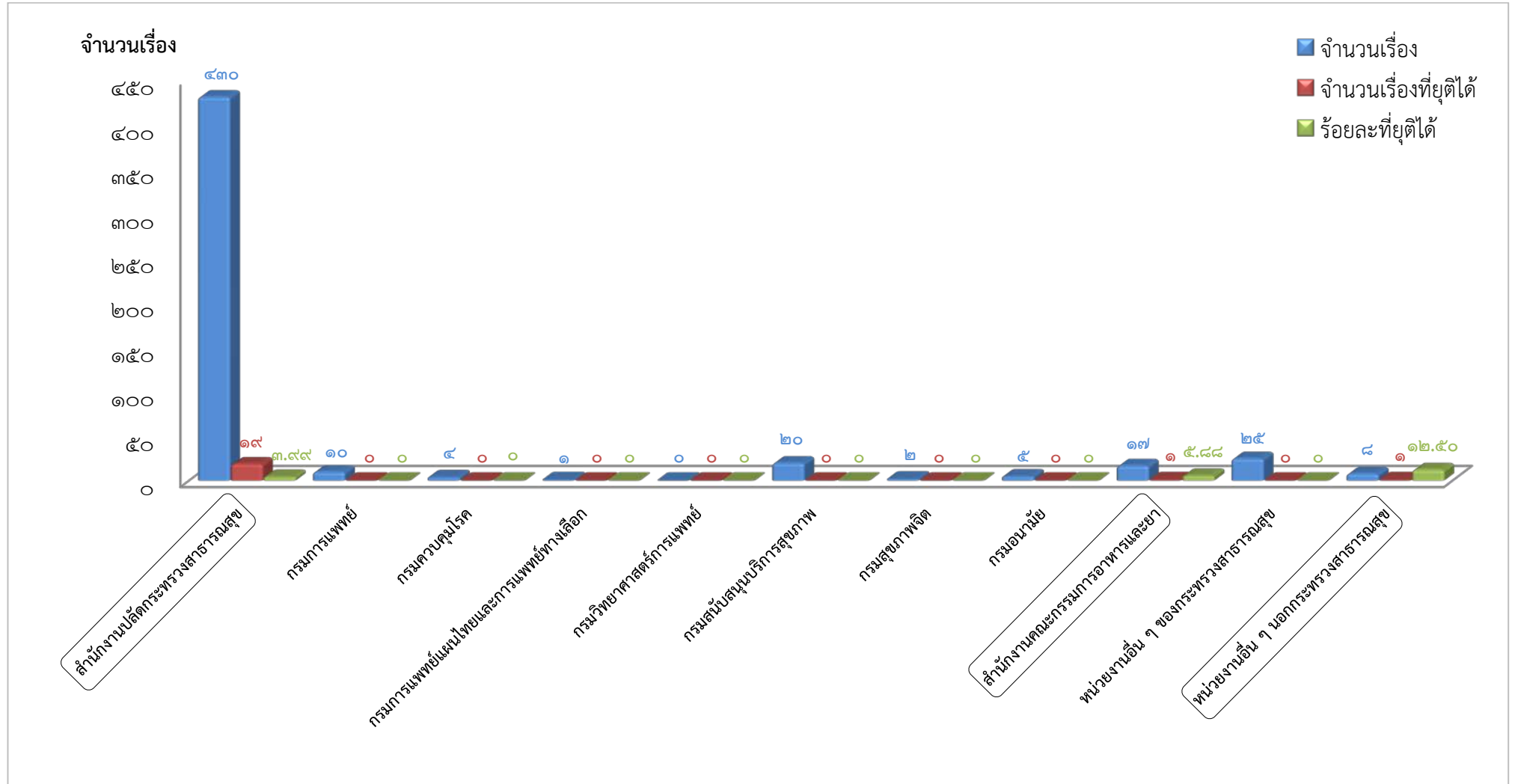
ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องที่สามารถยุติเรื่องได้	ร้อยละที่ยุติเรื่องได้โดยเปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นที่หน่วยงานได้รับ
๑	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๔๓๐	๑๙	๔.๔๒
๒	กรมการแพทย์	๑๐	-	-
๓	กรมควบคุมโรค	๔	-	-
๔	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๑	-	-
๕	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-	-
๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๒๐	-	-
๗	กรมสุขภาพจิต	๒	-	-
๘	กรมอนามัย	๕	-	-
๙	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๑๗	๑	๕.๘๘
๑๐	หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๒๕	-	-
๑๑	หน่วยงานอื่น ๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข	๘	๑	๑๒.๕๐
	รวม	๕๕๒	๒๑	๔.๐๒

จากตารางสรุปพบว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้รับเรื่องและยุติเรื่องได้ ตามลำดับดังนี้

- หน่วยงานอื่น ๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๒

แสดงให้เห็นว่า ข้อยุติเรื่องยังมีน้อยอยู่ เนื่องจากว่าแต่ละหน่วยงานอยู่ระหว่างดำเนินการ

แผนภูมิที่ ๔ จำนวนเรื่องที่ยุติ ของแต่ละหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนกันยายน ๒๕๖๖)



๕. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ โดยศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวจังหวัด ๒๕๖๖ กระทรวงสาธารณสุข ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น จำนวน ๕๒๒ เรื่อง สรุปได้ดังนี้

๕.๑ ผ่านศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑ (ผ่านเว็บไซต์) มากที่สุด จำนวน ๒๑๒ เรื่อง

๕.๒ สามารถยุติเรื่องได้ จำนวน ๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๒

๕.๓ เรื่องที่ยังไม่ยุติ จำนวน ๕๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๘

๕.๔ รับเรื่องร้องทุกข์/ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ๑,๕๐๔ ครั้ง

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวจังหวัด ๒๕๖๖ กระทรวงสาธารณสุข ได้ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาและรายงานมายังศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวจังหวัด ๒๕๖๖ กระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๔๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๘ ประเภทที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๒๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๔ (การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการของโรงพยาบาล การให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด การขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการและหมายเลขโทรศัพท์ของระบบ “หมอพร้อม”)

ทั้งนี้ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวจังหวัด ๒๕๖๖ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งตอบหนังสือแก่ผู้ร้องให้รับทราบในเบื้องต้น

๖. แนวทางแก้ไข

๖.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๖.๒ การพัฒนาระบบบริการควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว มี Service Mind ในการให้บริการ โดยเฉพาะประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นด่านหน้าของสถานบริการ

๖.๓ จัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม

๖.๔ มีผู้รับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
