



สรุปผลการดำเนินงาน การบริหารจัดการ

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน / เสนอความเห็น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
รอบ 12 เดือน

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
กระทรวงสาธารณสุข

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕
ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
โดย ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้รับมอบหมายภารกิจจากปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน แก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือชุมนุมร้องเรียนต่อผู้บริหารด้วยสันติวิธี และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ขอสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็นระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ดังนี้

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

ลำดับ ที่	ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๘๔	๓๕.๐๖
๒	ระบบจัดการข้อร้องเรียน ศบท.สธ.	๓๕๔	๔๓.๗๐
๓	ทางไปรษณีย์	๙๔	๑๑.๖๐
๔	ยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๓๒	๓.๙๕
๕	กลุ่มผู้ชุมนุม (จำนวน ๒๐ คนขึ้นไป/ครั้ง) ยื่นเรื่อง	๖	๐.๗๔
๖	จากหน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๔๐	๔.๙๔
รวม		๘๑๐	๑๐๐.๐๐

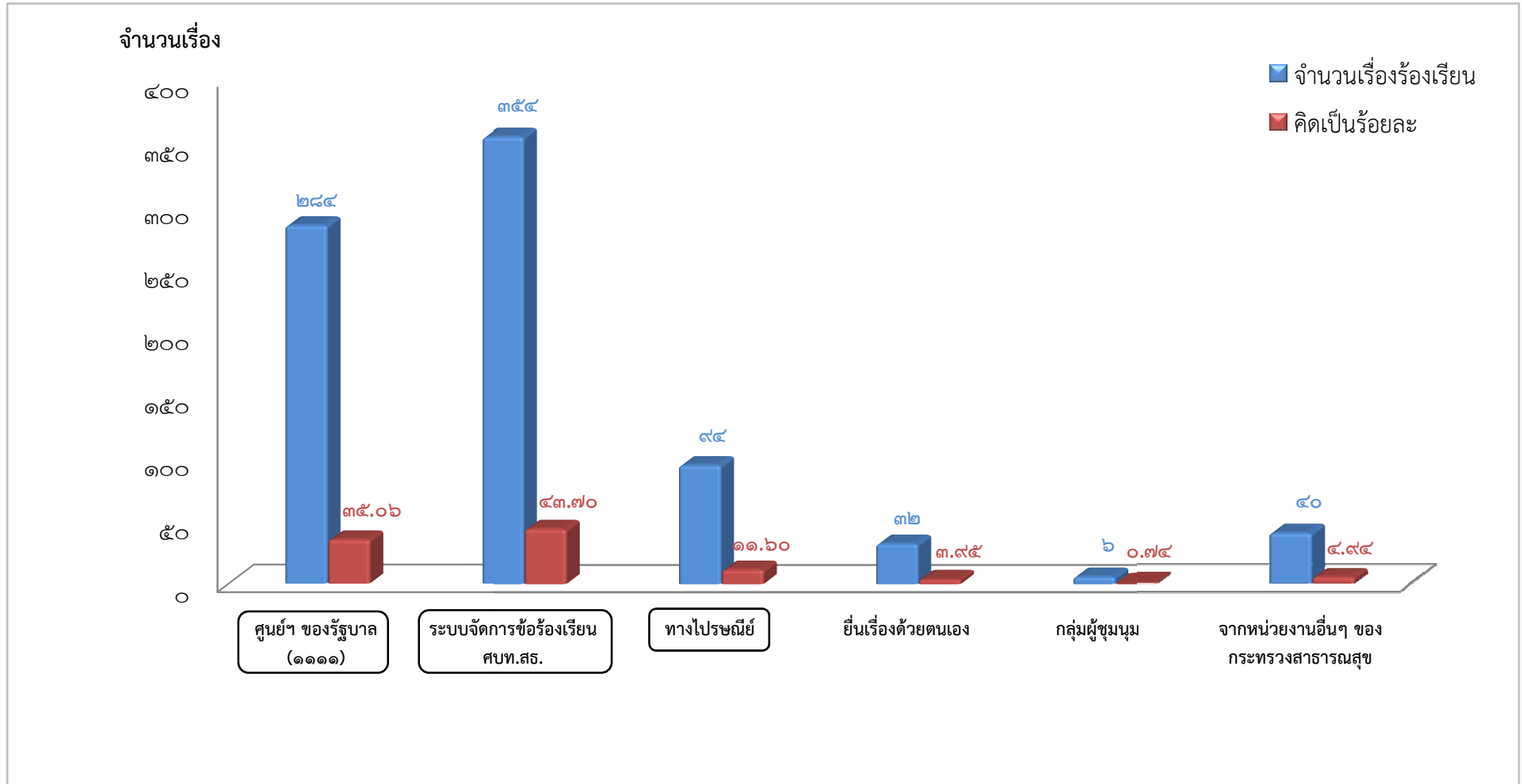
พบว่า ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น มากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้

- ระบบจัดการข้อร้องเรียน ศบท.สธ. จำนวน ๓๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๐
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (๑๑๑๑) จำนวน ๒๘๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๖
- ทางไปรษณีย์ จำนวน ๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๐

ตามแผนภูมิที่ ๑

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทางว่ามีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด และช่องทางของระบบจัดการข้อร้องเรียน ศบท.สธ. มีจำนวนเรื่องร้องเรียนส่งเข้ามามากที่สุด

แผนภูมิที่ ๑ จำนวนเรื่องจำแนกตามช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)



๒. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้จำแนกประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	การคุ้มครองผู้บริโภค	๔	๐.๔๙
๒	การทุจริตของเจ้าหน้าที่	๒	๐.๒๕
๓	การบริหารงานทั่วไป	๑๙	๒.๓๕
๔	การบริหารงานบุคคล	๖๒	๗.๖๕
๕	การบริหารงานพัสดุ	๓	๐.๓๗
๖	ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	๕๖	๕.๖๘
๗	คุณภาพการให้บริการ	๔๙๓	๖๐.๘๖
๘	การรักษาที่ผิดพลาด	๘	๐.๙๙
๙	วินัยข้าราชการ	๑๑	๑.๓๖
๑๐	ราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๑๑	สวัสดิการสงเคราะห์และการสาธารณสุข	๑๘	๒.๒๒
๑๒	สิ่งแวดล้อม	๑	๐.๑๒
๑๓	ข้อเสนอแนะ	๔๖	๕.๖๘
๑๔	ชมเชย	๖	๐.๗๔
๑๕	เรื่องอื่นๆ	๙๑	๑๑.๒๓
รวม		๘๑๐	๑๐๐.๐๐

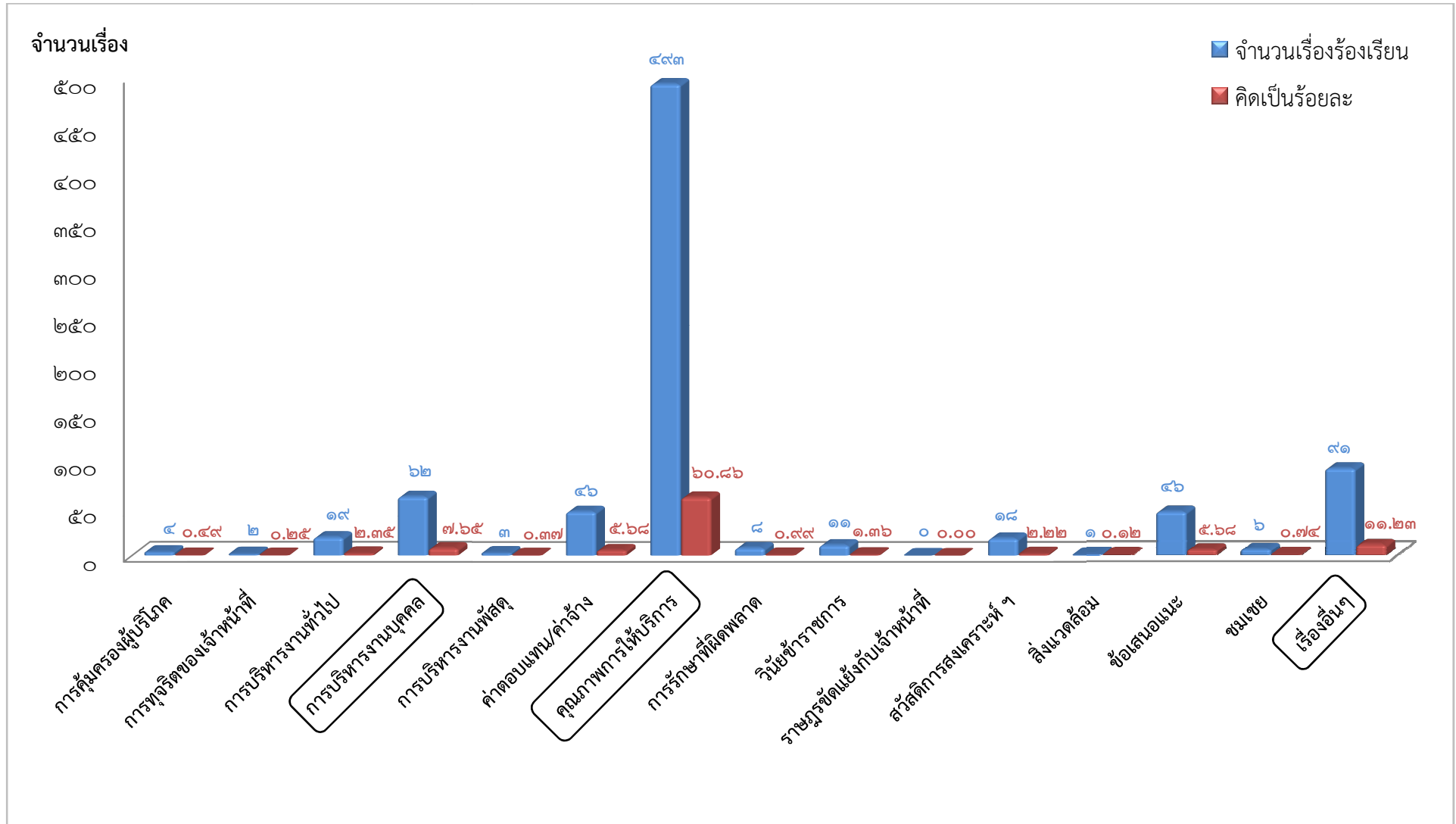
พบว่า ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มากที่สุด เรียงตามลำดับ ดังนี้

- คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๔๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๖
 - พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ เช่น พุดจาไม่สุภาพ กิริยาไม่เหมาะสม เป็นต้น
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ เช่น ระยะเวลาารอคอยนาน ปรับปรุงมาตรฐานการรักษา
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ เช่น ไม่สามารถติดต่อได้ ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการและหมายเลขโทรศัพท์ของระบบ “หมอพร้อม”
 - ขอให้มีการตรวจสอบการเรียกเก็บเงินกรณีการตรวจหาเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และการขอใบรับรองการฉีดวัคซีน
 - ขอให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์
- เรื่องอื่นๆ จำนวน ๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๓
 - ขอให้พิจารณาปรับปรุงนโยบาย หรือมาตรการ ข้อบังคับภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
 - ขอคัดค้านและขอให้ยกเลิกร่างกฎกระทรวงกำหนดส่วนประกอบผลิตภัณฑ์ยาสูบ
- การบริหารงานบุคคล จำนวน ๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๕
 - พิจารณาคัดเลือกเพื่อบรรจุบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
 - พิจารณาการเลื่อนตำแหน่งที่ไม่เป็นธรรม
 - ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของผู้บังคับบัญชา

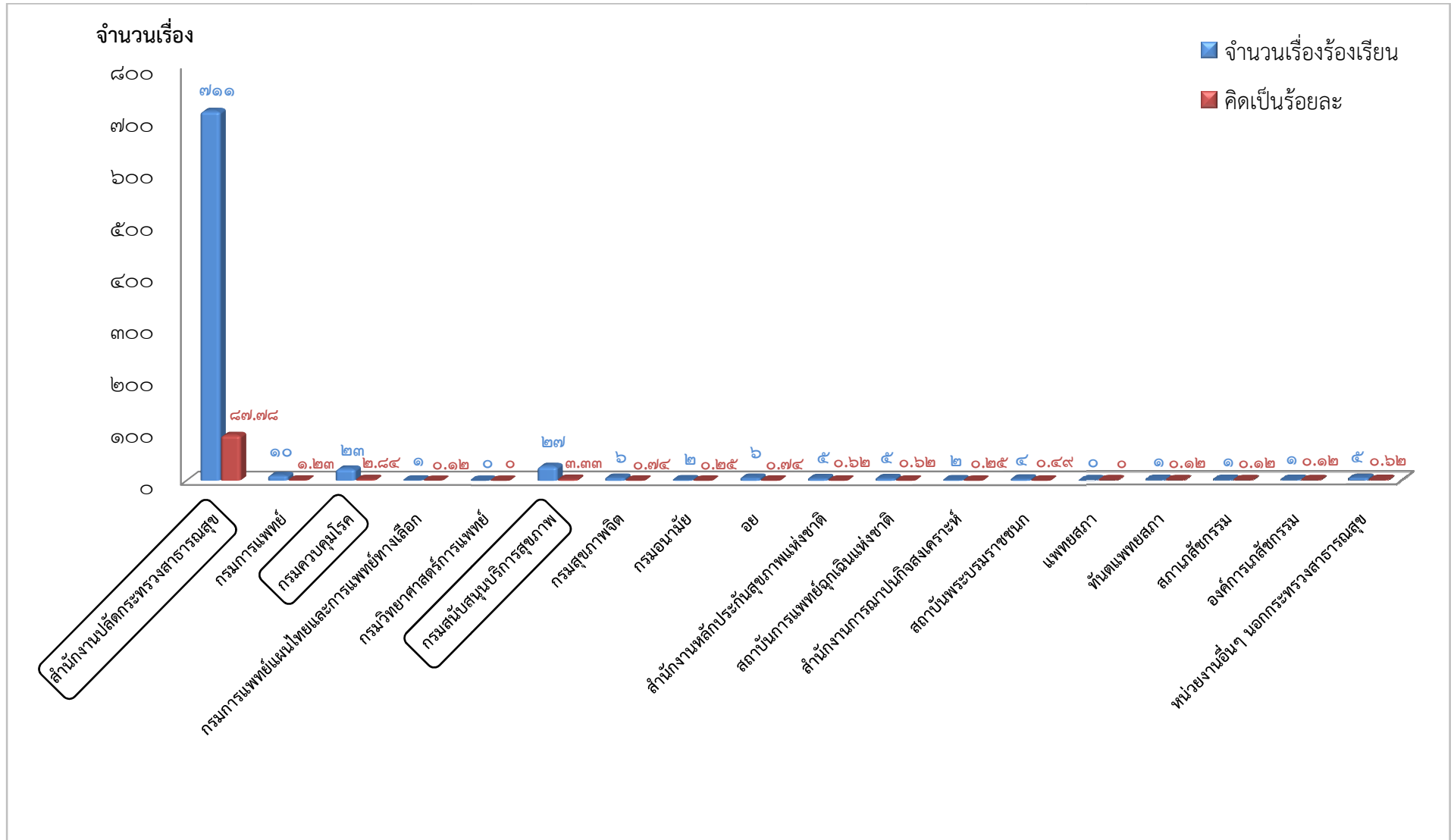
ตามแผนภูมิที่ ๒

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเภทว่ามีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด โดยพบว่าข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ เรื่องอื่นๆ การบริหารงานบุคคล ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ จำแนกประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)



แผนภูมิที่ ๓ จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)



๔. เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเบื้องต้นก่อน และจากการติดตามผลการดำเนินงานที่ได้ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ และสามารถยุติเรื่องได้ ตามข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕ มีดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องที่สามารถยุติเรื่องได้	ร้อยละที่ยุติเรื่องได้โดยเปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นที่หน่วยงานได้รับ
๑	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๗๑๑	๑๕	๒.๑๑
๒	กรมการแพทย์	๑๐	-	-
๓	กรมควบคุมโรค	๒๓	-	-
๔	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๑	-	-
๕	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-	-
๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๒๗	๑	๓.๗๐
๗	กรมสุขภาพจิต	๖	-	-
๘	กรมอนามัย	๒	-	-
๙	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๖	-	-
๑๐	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	๕	-	-
๑๑	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	๕	-	-
๑๒	สำนักงานการฉาปนกิจสงเคราะห์	๒	-	-
๑๓	สถาบันพระบรมราชชนก	๔	-	-
๑๔	แพทยสภา	-	-	-
๑๕	ทันตแพทยสภา	๑	-	-
๑๖	สภาเภสัชกรรม	๑	-	-
๑๗	องค์การเภสัชกรรม	๑	-	-
๑๘	หน่วยงานอื่นๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข	๕	-	-
	รวม	๘๑๐	๑๖	๑.๙๘

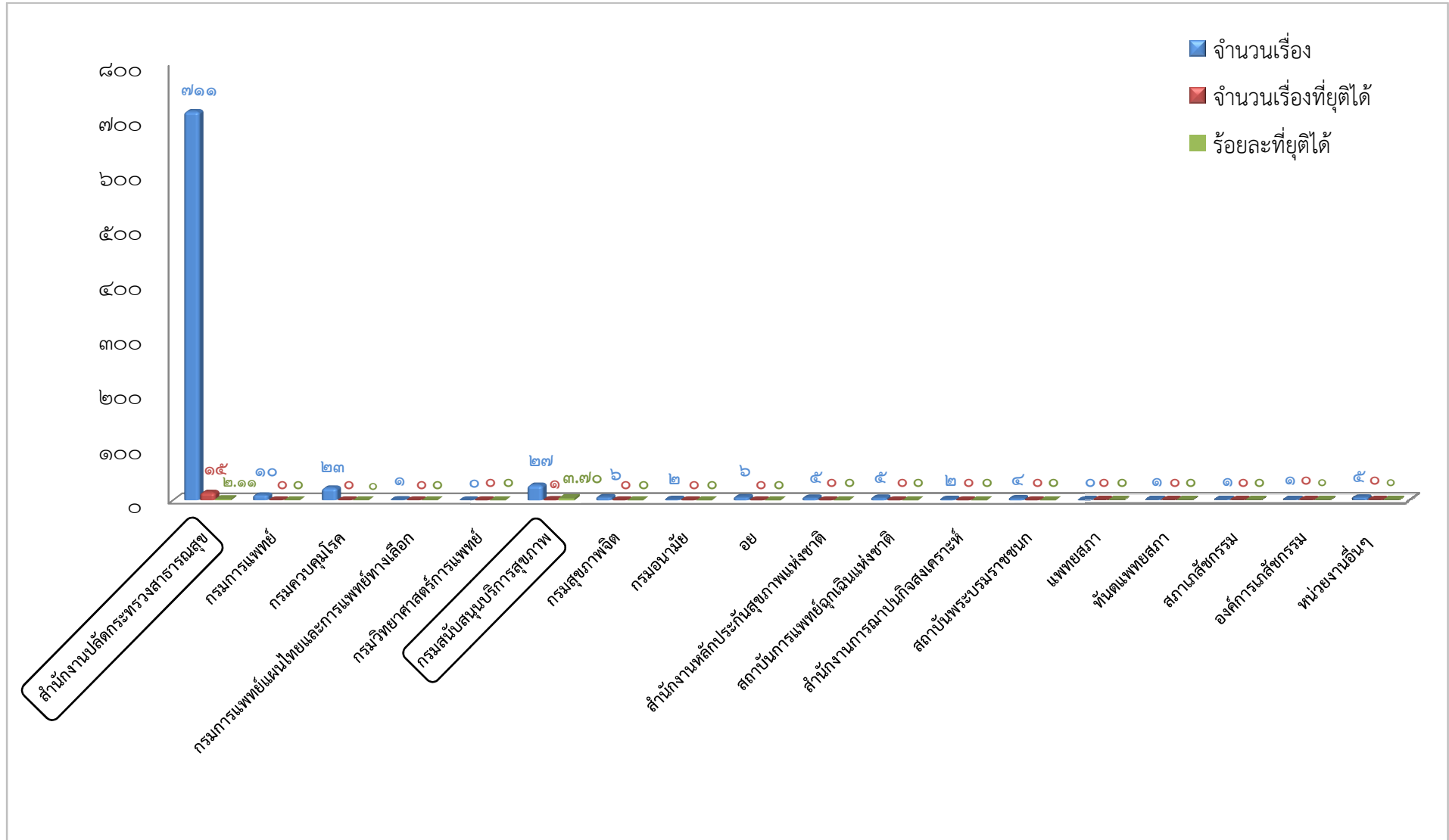
จากตารางสรุปพบว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้รับเรื่องและยุติเรื่องได้ ตามลำดับดังนี้

- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๑
- กรมควบคุมโรค คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐

ตามแผนภูมิที่ ๔

แสดงให้เห็นว่า ข้อยุติเรื่องยังมีน้อยอยู่ เนื่องจากว่าแต่ละหน่วยงานอยู่ระหว่างดำเนินการ

แผนภูมิที่ ๔ จำนวนเรื่องที่ยุติ ของแต่ละหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกันยายน ๒๕๖๕)



๕. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ โดยศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น จำนวน ๘๑๐ เรื่อง สรุปได้ดังนี้

- ๕.๑ ระบบจัดการข้อร้องเรียน ศบท.สธ. มากที่สุด จำนวน ๓๕๔ เรื่อง
- ๕.๒ สามารถยุติเรื่องได้ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๘
- ๕.๓ เรื่องที่ยังไม่ยุติ จำนวน ๗๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒
- ๕.๔ รับเรื่องร้องทุกข์/ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ๒,๔๗๘ ครั้ง

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาและรายงานมายังศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๗๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๘ ประเภทที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๔๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๘๖ (การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการของโรงพยาบาล การขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ การเรียกเก็บเงินกรณีการขอใบรับรองการฉีดวัคซีน)

ทั้งนี้ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งตอบหนังสือแก่ผู้ร้องให้รับทราบในเบื้องต้น

๖. แนวทางแก้ไข

- ๖.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว
- ๖.๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว มี Service Mind ในการให้บริการโดยเฉพาะประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นด่านหน้าของสถานบริการ
- ๖.๓ จัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม
- ๖.๔ มีผู้รับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ



0 2590 1584



inspection.moph.go.th



กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข