



---

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/  
เสนอความคิดเห็น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ไตรมาสที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

โดย ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวยุติธรรม กระทรวงสาธารณสุข

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
ไตรมาสที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖  
ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
โดย ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้รับมอบหมายภารกิจจากปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน แก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้ได้ช้อยติโดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาพบ หรือชุมนุมร้องเรียนต่อผู้บริหารด้วยสันติวิธี และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ฯ ขอสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ไตรมาส ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) ดังนี้

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

ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๗๑	๕๖.๘๑
๒	ระบบจัดการข้อร้องเรียน ศบท.สธ.	๕๓	๑๗.๖๑
๓	ทางไปรษณีย์	๔๕	๑๔.๙๕
๔	ยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๖	๑.๙๙
๕	กลุ่มผู้ชุมนุม (จำนวน ๒๐ คนขึ้นไป/ครั้ง) ยื่นเรื่อง	๖	๑.๙๙
๖	จากหน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๒๐	๖.๖๔
รวม		๓๐๑	๑๐๐.๐๐

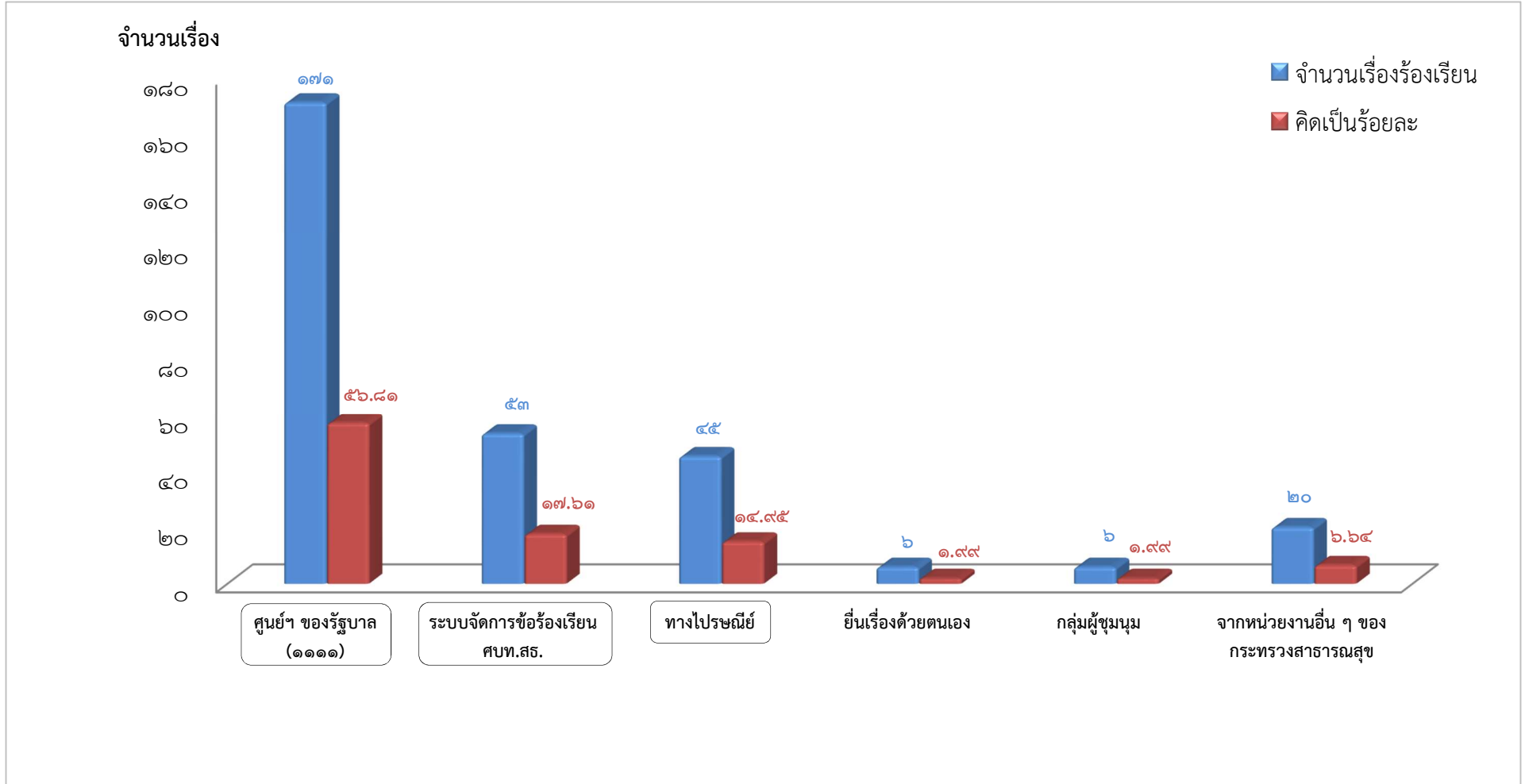
พบว่า ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น มากที่สุด เรียงตามลำดับ ดังนี้

- ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ (๑๑๑๑) จำนวน ๑๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๑
- ระบบจัดการข้อร้องเรียน ศบท.สธ. จำนวน ๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๑
- ทางไปรษณีย์ จำนวน ๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๕

ตามแผนภูมิที่ ๑

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทางว่ามีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด และช่องทางของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ทางไปรษณีย์ ระบบจัดการข้อร้องเรียน ศบท.สธ. ทางไปรษณีย์ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๑ จำนวนเรื่องจำแนกตามช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖)



## ๒. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้จำแนกประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	การคุ้มครองผู้บริโภค	๑	๐.๓๓
๒	การทุจริตของเจ้าหน้าที่	๑	๐.๓๓
๓	การบริหารงานทั่วไป	๔	๑.๓๓
๔	<b>การบริหารงานบุคคล</b>	<b>๓๒</b>	<b>๑๐.๖๓</b>
๕	การบริหารงานพัสดุ	๕	๑.๖๖
๖	ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	๒๐	๖.๖๔
๗	<b>คุณภาพการให้บริการ</b>	<b>๑๗๔</b>	<b>๕๗.๘๑</b>
๘	การรักษาที่ผิดพลาด	๒	๐.๖๖
๙	วินัยข้าราชการ	๕	๑.๖๖
๑๐	ราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๑๑	สวัสดิการสงเคราะห์และการสาธารณสุข	๕	๑.๖๖
๑๒	สิ่งแวดล้อม	๑	๐.๓๓
๑๓	<b>ข้อเสนอแนะ</b>	<b>๒๙</b>	<b>๙.๖๓</b>
๑๔	ชมเชย	๒	๐.๖๖
๑๕	เรื่องอื่นๆ	๒๐	๖.๖๔
<b>รวม</b>		<b>๓๐๑</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

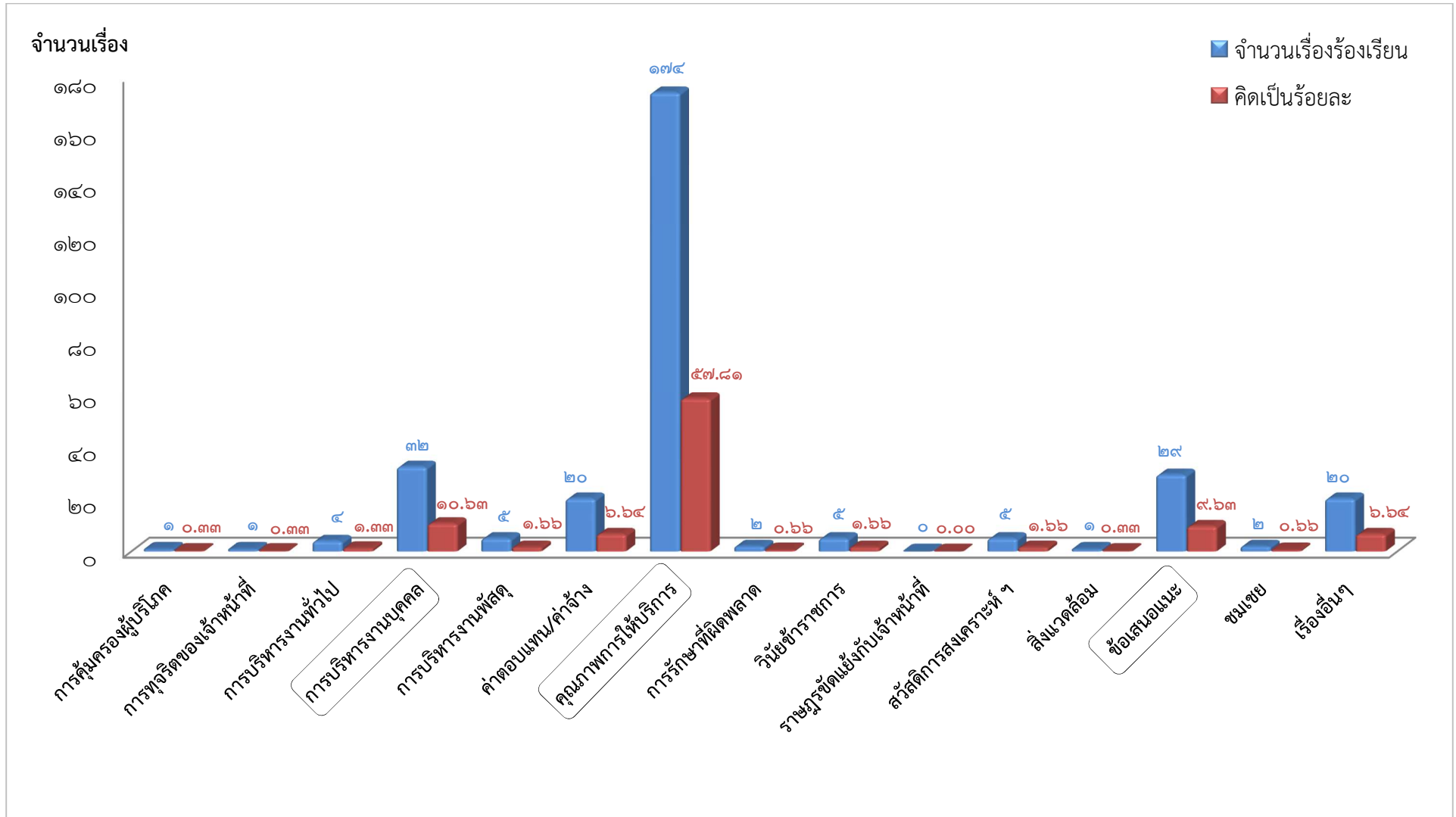
พบว่า ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มากที่สุด เรียงตามลำดับ ดังนี้

- **คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๑๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๑**
  - ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ เช่น พุดจาไม่สุภาพ กิริยาไม่เหมาะสม เป็นต้น
  - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ เช่น ระยะเวลาารอคอยนาน ปรับปรุงมาตรฐานการรักษา
  - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของโรงพยาบาล เช่น ไม่สามารถติดต่อได้ ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย
  - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๙
  - ขอให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์
- **การบริหารงานบุคคล จำนวน ๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๓**
  - ขอให้พิจารณาโอนย้าย บรรจุ แต่งตั้งให้แก่บุคลากรในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
  - ขอให้พิจารณาแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์
  - ขอให้พิจารณาแก้ไขปัญหาการกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไขการปรับตำแหน่งเป็นระดับสูงขึ้นในโรงพยาบาลชุมชน
- **ข้อเสนอแนะ จำนวน ๒๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๓**
  - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มบุคลากร การจัดสรรเครื่องมือทางการแพทย์
  - ขอเสนอความคิดเห็นในการจัดสรรงบประมาณ การจ่ายเงินค่าเสี่ยงภัยให้แก่บุคลากร
  - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งตัวผู้ป่วย
  - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายกัญชาเสรี

ตามแผนภูมิที่ ๒

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเภทว่ามีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด โดยพบว่าข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ การบริหารงานบุคคล ข้อเสนอแนะ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ จำแนกประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖)



๓. เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเบื้องต้นก่อน หากยังไม่ได้ข้อยุติ จะส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่างๆ พิจารณาดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ต่อไป โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ ได้ส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานในกำกับกระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	
		จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๒๖๒	๘๗.๐๔
๒	กรมการแพทย์	๕	๑.๖๖
๓	กรมควบคุมโรค	๓	๑.๐๐
๔	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๑	๐.๓๓
๕	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-
๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๗	๒.๓๓
๗	กรมสุขภาพจิต	๑	๐.๓๓
๘	กรมอนามัย	๕	๑.๖๖
๙	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๒	๐.๖๖
๑๐	หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๑๓	๔.๓๒
๑๑	หน่วยงานอื่น ๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข	๒	๐.๖๖
รวม		๓๐๑	๑๐๐.๐๐

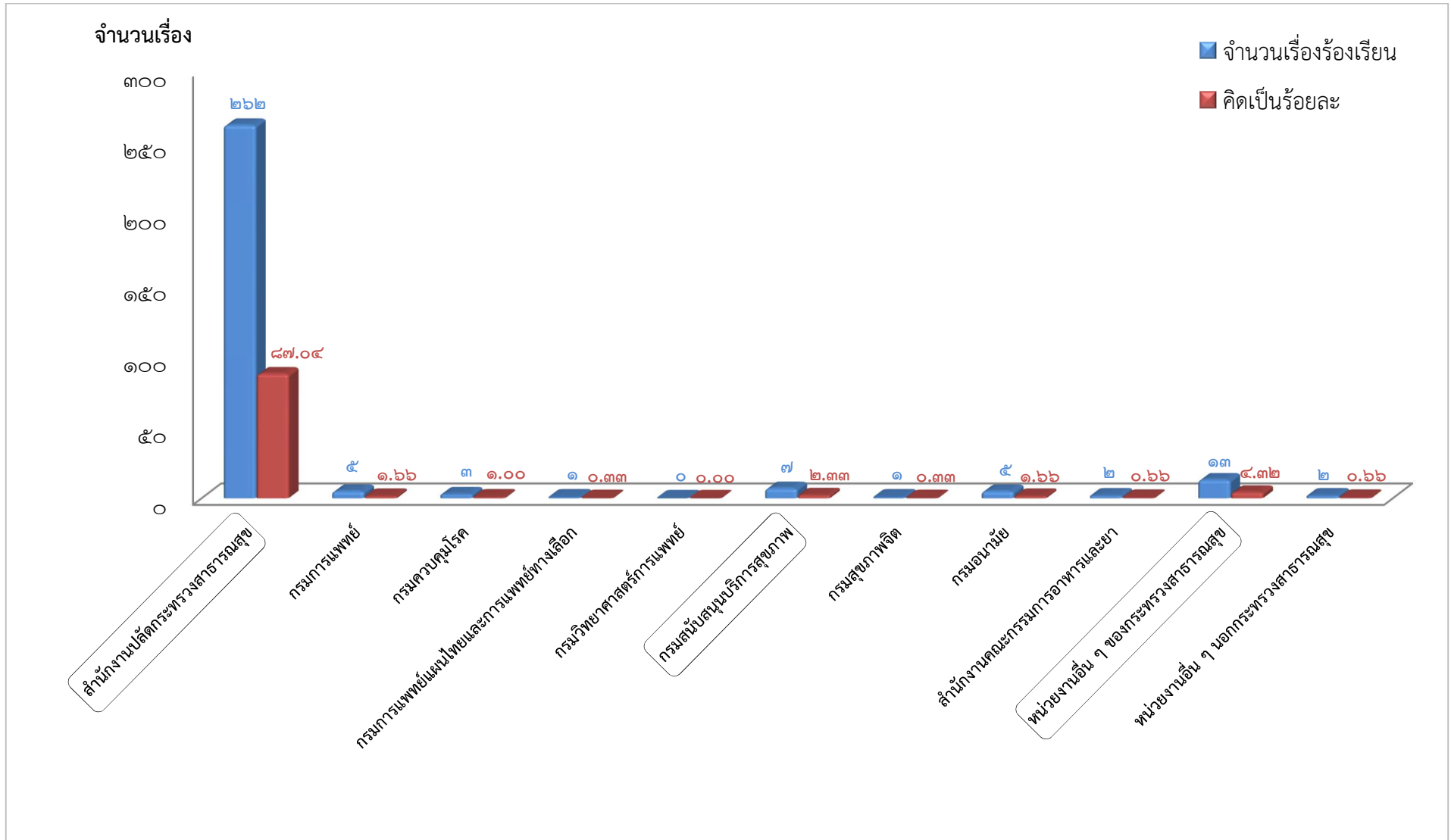
จากตารางพบว่า หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา มากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้

- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๒๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๔
- หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๒
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๓

ตามแผนภูมิที่ ๓

แสดงให้เห็นถึงหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนมีปริมาณต่างกันมาน้อยเพียงใด คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข กรมกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๓ จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖)



๔. เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเบื้องต้นก่อน และจากการติดตามผลการดำเนินงานที่ได้ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ และสามารถยุติเรื่องได้ ตามข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ มีดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องที่สามารถยุติเรื่องได้	ร้อยละที่ยุติเรื่องได้โดยเปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นที่หน่วยงานได้รับ
๑	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๒๖๒	๙	๓.๔๔
๒	กรมการแพทย์	๕	-	-
๓	กรมควบคุมโรค	๓	-	-
๔	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๑	-	-
๕	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-	-
๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๗	-	-
๗	กรมสุขภาพจิต	๑	-	-
๘	กรมอนามัย	๕	-	-
๙	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๒	-	-
๑๐	หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๑๓	-	-
๑๑	หน่วยงานอื่น ๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข	๒	-	-
	รวม	๓๐๑	๙	๒.๙๙

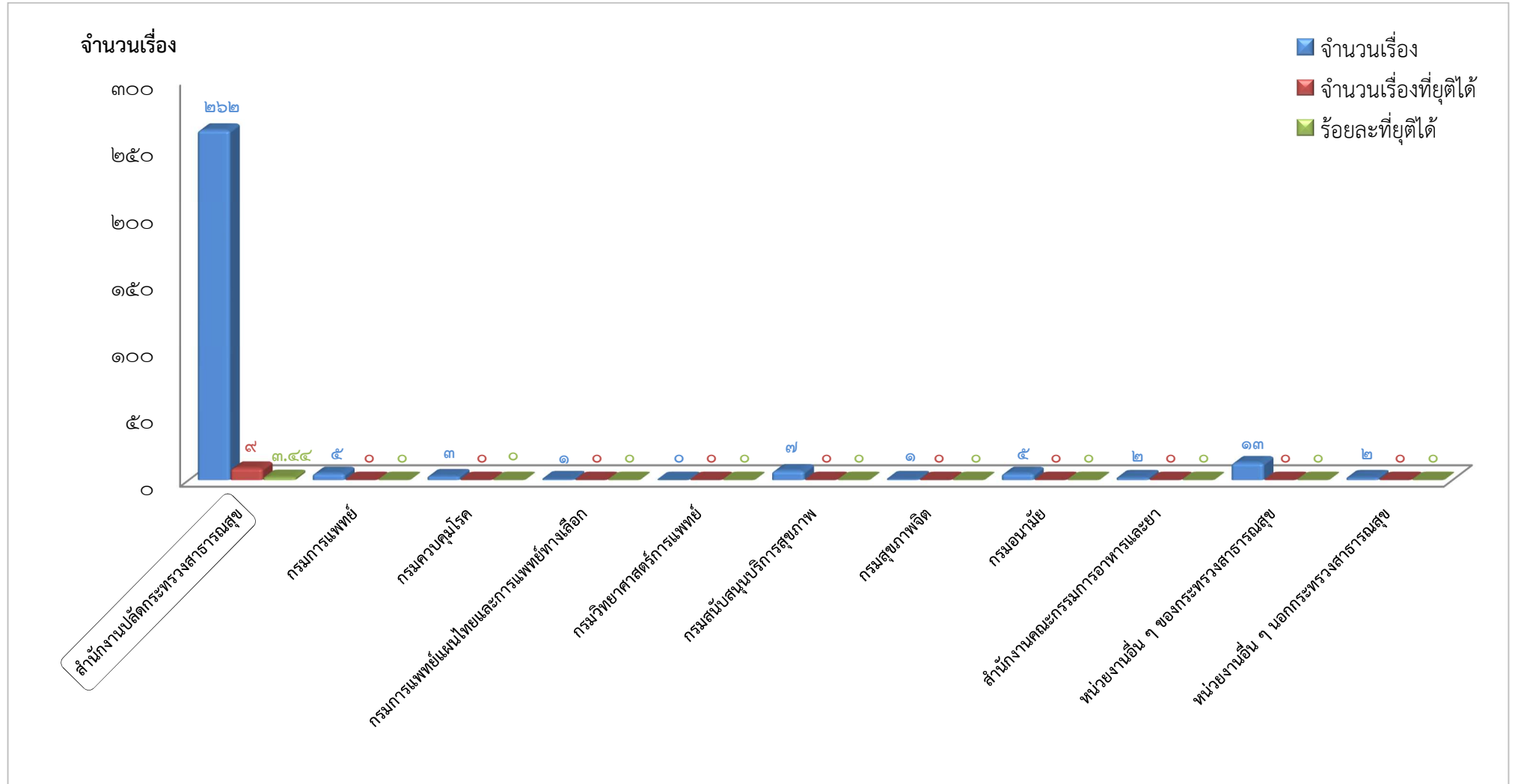
จากตารางสรุปพบว่า หน่วยงานที่สามารถยุติเรื่องได้ คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๔

ตามแผนภูมิที่ ๔

แสดงให้เห็นว่า ข้อยุติเรื่องยังมีน้อยอยู่ เนื่องจากว่าแต่ละหน่วยงานอยู่ระหว่างดำเนินการ



แผนภูมิที่ ๔ จำนวนเรื่องที่ยุติ ของแต่ละหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖)



## ๕. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) โดยศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น จำนวน ๓๐๑ เรื่อง สรุปได้ดังนี้

- ๕.๑ ผ่านศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑ (ผ่านเว็บไซต์) มากที่สุด จำนวน ๑๗๑ เรื่อง
- ๕.๒ สามารถยุติเรื่องได้ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๖
- ๕.๓ เรื่องที่ยังไม่ยุติ จำนวน ๒๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๔
- ๕.๔ รับเรื่องร้องทุกข์/ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ๘๐๓ ครั้ง

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แก้ไขปัญหาและรายงานมายังศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งติดตามผลการ ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๒๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๔ ประเภทที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๑๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๑ (การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการของโรงพยาบาล การให้บริการทางโทรศัพท์ของ หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด การขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์)

ทั้งนี้ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ 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

\*\*\*\*\*

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

วัน/เดือน/ปี : ๒๔ เมษายน ๒๕๖๖

หัวข้อ สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

โดย ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒

ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

โดย ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

Link ภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ: .....

.....

.....

**ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล**

นันทนิตย์ กุกุดเรือ

(นางสาวนันทนิตย์ กุกุดเรือ)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

วันที่ ๒๔ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

**ผู้อนุมัติรับรอง**

สุชาภา วรินทร์เวช

(นางสาวสุชาภา วรินทร์เวช)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ (หัวหน้า)

วันที่ ๒๔ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นันทนิตย์ กุกุดเรือ

(นางสาวนันทนิตย์ กุกุดเรือ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

วันที่ ๒๔ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖