

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๗
ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
โดย สำนักมาตรฐานวินัยและระบบคุณธรรม กลุ่มบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

กลุ่มบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ได้มีบทบาทหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้ได้ช้อยู่โดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และจัดทำข้อสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ กลุ่มบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ได้ทำการสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ กันยายน ๒๕๖๗) ดังนี้

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	ระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงสาธารณสุข และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๖๗๐	๗๙.๓๘
๒	ทางไปรษณีย์	๑๑๑	๑๓.๑๕
๓	ยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๑๗	๒.๐๑
๔	กลุ่มผู้ชุมนุม (จำนวน ๒๐ คนขึ้นไป/ครั้ง) ยื่นเรื่อง	-	-
๕	จากหน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๔๖	๕.๔๕
รวม		๘๔๔	๑๐๐.๐๐

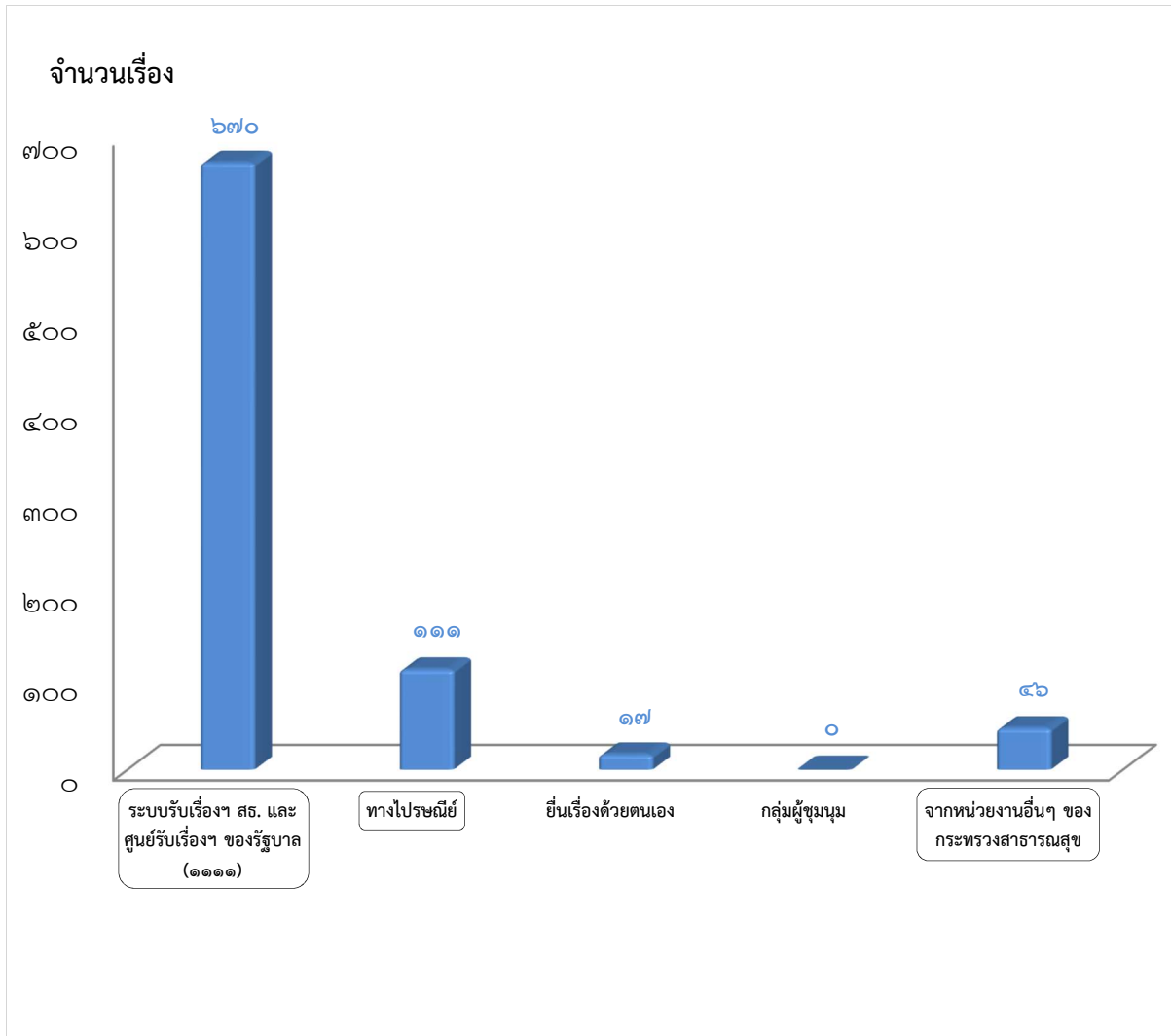
พบว่า ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็นมากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้

- ระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงสาธารณสุข และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๖๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๘
- ทางไปรษณีย์ จำนวน ๑๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๕
- จากหน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๕

ตามแผนภูมิที่ ๑

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนแต่ละช่องทางในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ ว่ามีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด พบว่าช่องทางของระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงสาธารณสุข และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนส่งเข้ามามากที่สุด

แผนภูมิที่ ๑ จำนวนเรื่องจำแนกตามช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๗)



๒. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้จำแนกประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	การคุ้มครองผู้บริโภค	๘	๐.๙๕
๒	การทุจริตของเจ้าหน้าที่	๒	๐.๒๔
๓	การบริหารงานทั่วไป	๒๐	๒.๓๗
๔	การบริหารงานบุคคล	๘๐	๙.๔๘
๕	การบริหารงานพัสดุ	๑๓	๑.๕๔
๖	ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	๒๓	๒.๗๓
๗	คุณภาพการให้บริการ	๕๑๑	๖๐.๕๕
๘	การรักษาที่ผิดพลาด	๔	๐.๔๗
๙	วินัยข้าราชการ	๑๒	๑.๔๒
๑๐	ราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑	๐.๑๒
๑๑	สวัสดิการสงเคราะห์และการสาธารณสุข	๑๒	๑.๔๒
๑๒	สิ่งแวดล้อม	๗	๐.๘๓
๑๓	ข้อเสนอแนะ	๘๙	๑๐.๕๕
๑๔	ชมเชย	๙	๑.๐๗
๑๕	เรื่องอื่นๆ	๕๓	๖.๒๘
รวม		๘๔๔	๑๐๐.๐๐

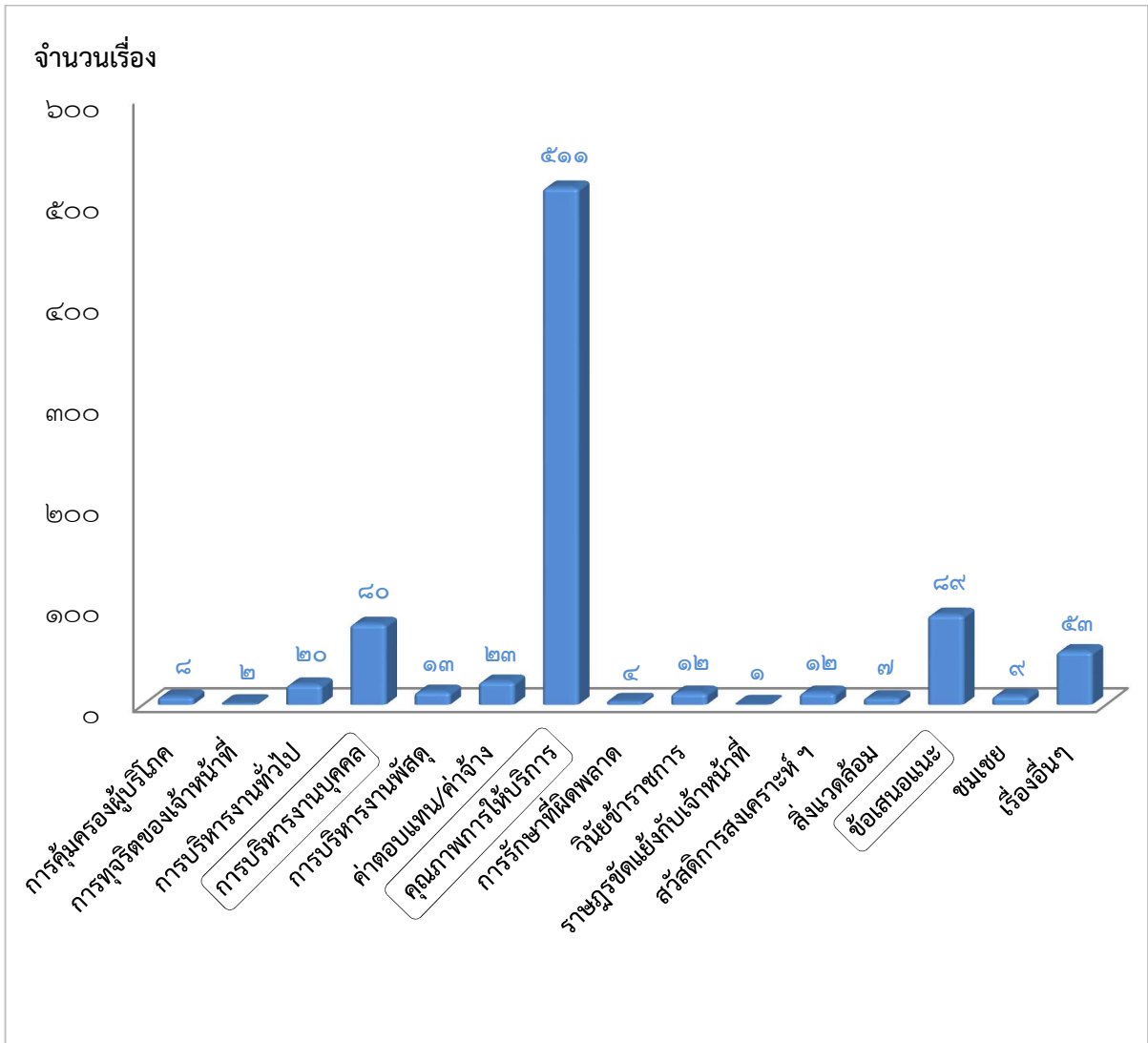
พบว่า ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มากที่สุด เรียงตามลำดับ ดังนี้

- **คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๕๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๕**
 - ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ เช่น พุดจาไม่สุภาพ กิริยาไม่เหมาะสม เป็นต้น
 - ขอให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ เช่น ระยะเวลารอคอยนาน ปรับปรุงมาตรฐานการรักษา
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการด้านอาคารสถานที่ เช่น ความสะอาดของอาคาร/ห้องน้ำ ที่จอดรถไม่เพียงพอ
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๙ และ สายด่วน ๑๓๓๐
 - ร้องเรียนการจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ล่าช้า
 - ร้องเรียนหลักเกณฑ์การขอใบส่งตัว การย้ายสิทธิการรักษาของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- **ข้อเสนอแนะ จำนวน ๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๕**
 - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มบุคลากร การจัดสรรเครื่องมือทางการแพทย์ กำหนดราคารักษา
 - ขอเสนอความคิดเห็นในการจัดสรรงบประมาณให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ
 - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง)
- **การบริหารงานบุคคล จำนวน ๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๘**
 - ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับการขออนุญาต/การขอยกเลิกการถ่ายโอนไปสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
 - ขอให้พิจารณาโอนย้าย บรรจุ แต่งตั้งให้แก่บุคลากรในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
 - ขอให้พิจารณาจัดสรรบุคลากรทางการแพทย์/แพทย์เฉพาะทาง
 - การไม่ได้รับความเป็นธรรมในการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง/ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการรับสมัครเพื่อคัดเลือกบุคลากร

ตามแผนภูมิที่ ๒

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเภทว่ามีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด โดยพบว่า ข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ ข้อเสนอแนะ การบริหารงานบุคคล ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ จำแนกประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๗)



๓. เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเบื้องต้นก่อน หากยังไม่ได้ข้อยุติจะส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ต่อไป โดยได้ส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานในกำกับกระทรวงสาธารณสุขในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ กันยายน ๒๕๖๗ ดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	
		จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๖๘๑	๘๐.๖๙
๒	กรมการแพทย์	๑๗	๒.๐๑
๓	กรมควบคุมโรค	๖	๐.๗๑
๔	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๔	๐.๔๗
๕	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	๑	๐.๑๒
๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๒๒	๒.๖๑
๗	กรมสุขภาพจิต	๑	๐.๑๒
๘	กรมอนามัย	๘	๐.๙๕
๙	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๕	๐.๕๙
๑๐	หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๙๔	๑๑.๑๔
๑๑	หน่วยงานอื่น ๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข	๕	๐.๕๙
รวม		๘๔๔	๑๐๐.๐๐

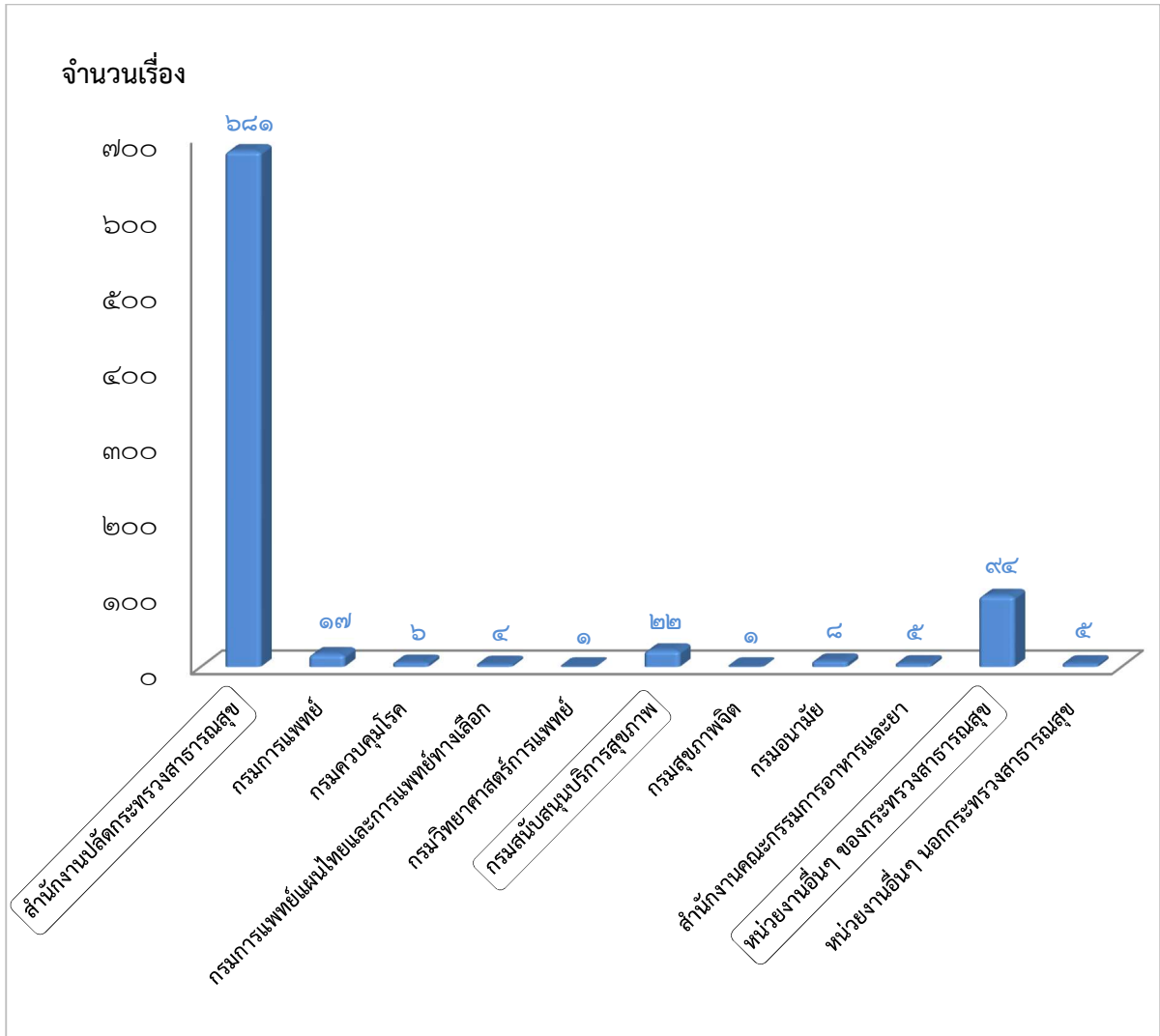
จากตารางพบว่า หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา มากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้

- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๖๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๙
- หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๔
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน ๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๑

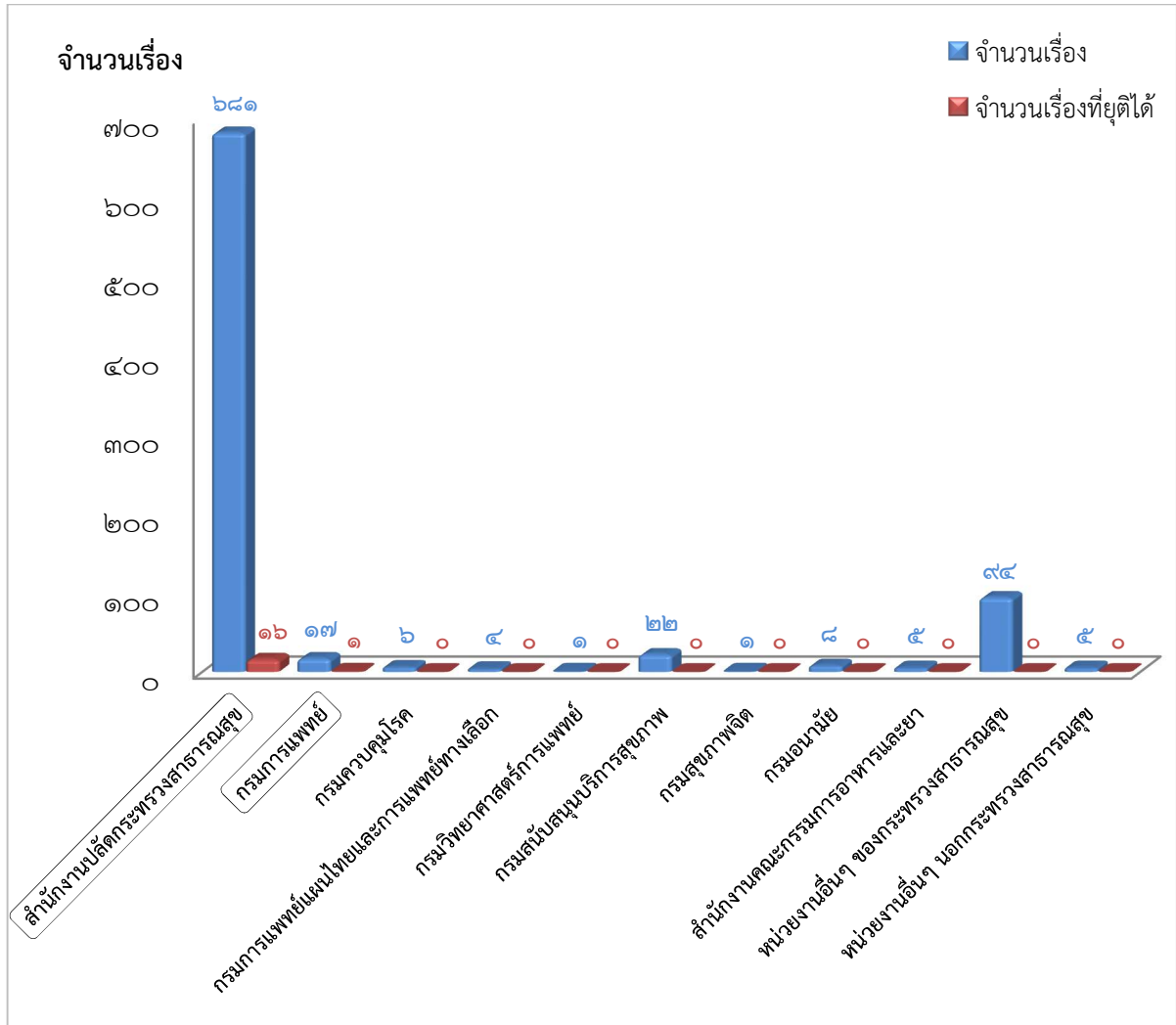
ตามแผนภูมิที่ ๓

แสดงให้เห็นถึงหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา มีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๓ จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๗)



แผนภูมิที่ ๔ จำนวนเรื่องที่ยุติ ของแต่ละหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๗)



๕. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๑๕ กันยายน ๒๕๖๗) โดยกลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น จำนวน ๘๔๔ เรื่อง สรุปได้ดังนี้

๕.๑ ระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงสาธารณสุข และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด	จำนวน ๖๗๐ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๘
๕.๒ สามารถยุติเรื่องได้	จำนวน ๑๗ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๑
๕.๓ เรื่องที่ยังไม่ยุติ	จำนวน ๘๒๗ เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๙
๕.๔ รับเรื่องร้องทุกข์/ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ๑,๔๙๒ ครั้ง		

กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา และรายงานผลการดำเนินงานมายังสำนักมาตรฐานวินัยและระบบคุณธรรม กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๖๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๙ ประเภทที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๕๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๕ (ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ เช่น พุดจาไม่สุภาพ กิริยาไม่เหมาะสม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ ระยะเวลารอคอยนาน ปรับปรุงมาตรฐานการรักษา ปรับปรุงการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ความสะอาดของอาคาร/ห้องน้ำ ที่จอดรถไม่เพียงพอ ปรับปรุงการให้บริการของหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๙ และ สายด่วน ๑๓๓๐ การจ่ายเงินฌาปนกิจสงเคราะห์ล่าช้า ร้องเรียนหลักเกณฑ์การขอใบส่งตัว การย้ายสิทธิการรักษาของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)

ทั้งนี้ กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งตอบหนังสือแก่ผู้ร้องให้รับทราบในเบื้องต้น

๖. แนวทางแก้ไข

๖.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรับชี้แจงข้อเท็จจริง เจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้งและการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว

๖.๒ การพัฒนาระบบบริการควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี Service Mind ในการให้บริการ โดยเฉพาะประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นด่านหน้าของสถานบริการ

๖.๓ จัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานทั้งในเรื่องการให้บริการและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และจริยธรรม

๖.๔ มีกล่องรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาหรือข้อขัดแย้งในลักษณะเดิมซ้ำอีก
