



สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการ
เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน / เสนอความคิดเห็น
รอบ ๖ เดือน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
กระทรวงสาธารณสุข

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
ไตรมาสที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔
ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
โดย ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้รับมอบหมายภารกิจจากปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้มีบทบาทหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการประสาน แก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาพบ หรือชุมนุมร้องเรียนต่อผู้บริหารด้วยสันติวิธี และสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบเป็นประจำทุกเดือน ทั้งนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ฯ ขอสรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ไตรมาส ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓) ดังนี้

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

ลำดับ ที่	ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๑๘๗	๕๒.๘๒
๒	ระบบจัดการข้อร้องเรียน ศบท.สธ.	๑๒๓	๓๔.๗๕
๓	ทางไปรษณีย์	๒๕	๗.๐๖
๔	ยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๑๖	๔.๕๒
๕	กลุ่มผู้ชุมนุม (จำนวน ๒๐ คนขึ้นไป/ครั้ง) ยื่นเรื่อง	-	-
๖	จากหน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๓	๐.๘๕
รวม		๓๕๔	๑๐๐

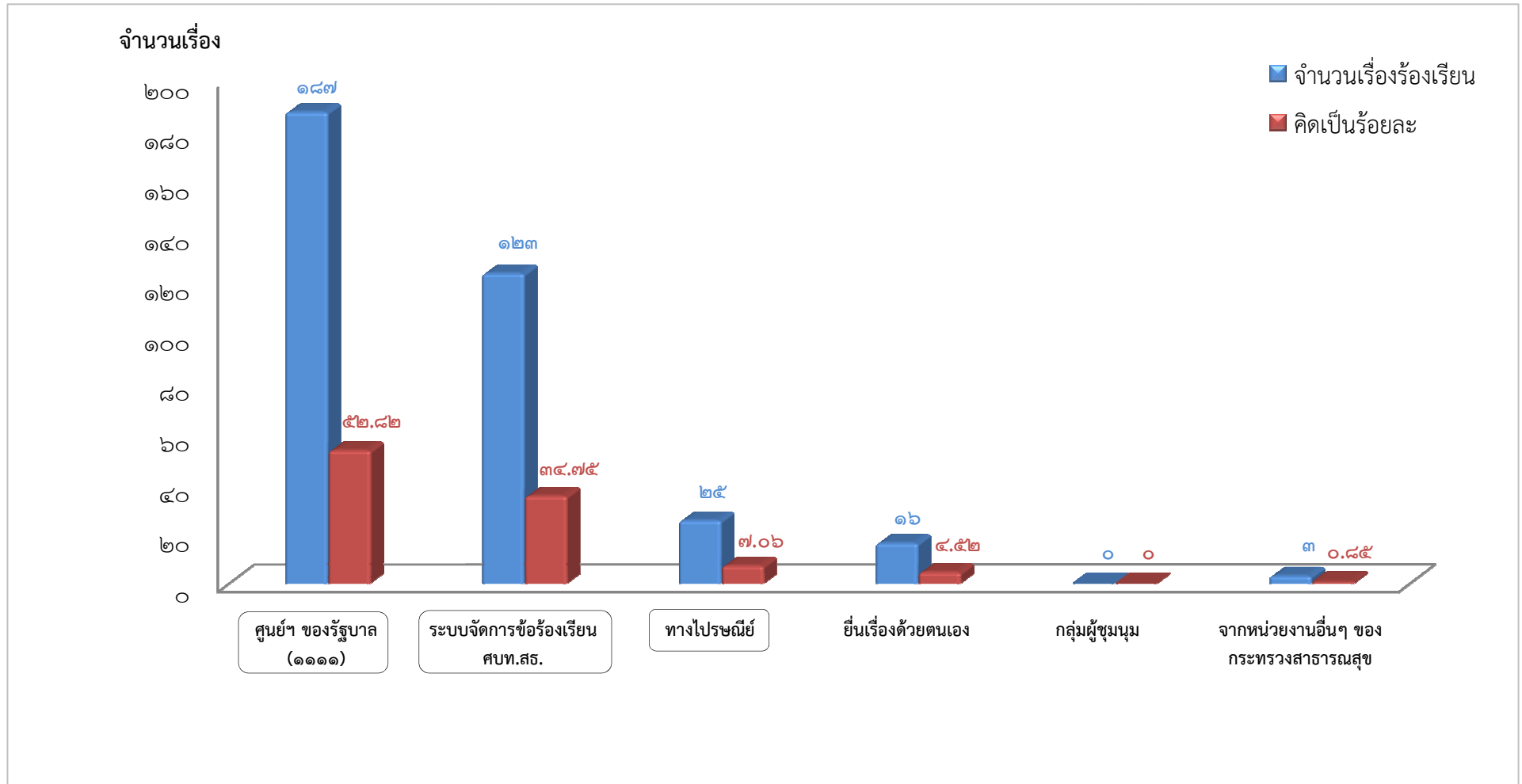
พบว่า ประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น มากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้

- ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ (๑๑๑๑) จำนวน ๑๘๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๒
- ระบบจัดการข้อร้องเรียน ศบท.สธ. จำนวน ๑๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๕
- ทางไปรษณีย์ จำนวน ๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๖

ตามแผนภูมิที่ ๑

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทางว่ามีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด และช่องทางของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนส่งเข้ามามากที่สุด

แผนภูมิที่ ๑ จำนวนเรื่องจำแนกตามช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔)



๒. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้จำแนกประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	การคุ้มครองผู้บริโภค	-	-
๒	การทุจริตของเจ้าหน้าที่	๔	๑.๑๓
๓	การบริหารงานทั่วไป	๗	๑.๙๘
๔	การบริหารงานบุคคล	๔๙	๑๓.๘๔
๕	การบริหารงานพัสดุ	๕	๑.๔๑
๖	ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	๗	๑.๙๘
๗	คุณภาพการให้บริการ	๒๐๔	๕๗.๖๓
๘	การรักษาที่ผิดพลาด	๓	๐.๘๕
๙	วินัยข้าราชการ	๒	๐.๕๖
๑๐	ราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	-	-
๑๑	สวัสดิการสงเคราะห์และการสาธารณสุข	๕	๑.๔๑
๑๒	สิ่งแวดล้อม	-	-
๑๓	ข้อเสนอแนะและชมเชย	๓๗	๑๐.๔๕
๑๔	เรื่องอื่นๆ	๓๑	๘.๗๖
รวม		๓๕๔	๑๐๐

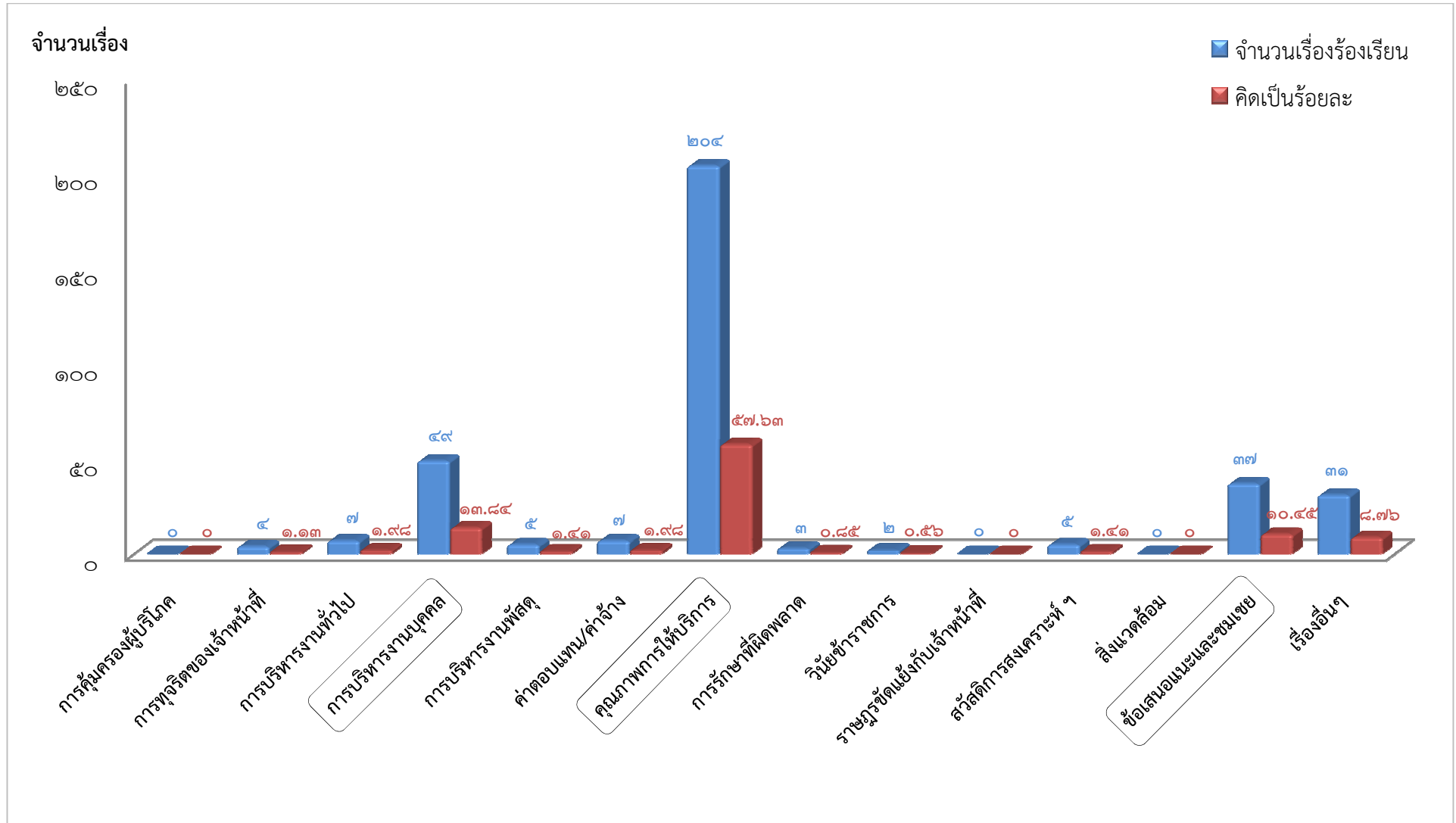
พบว่า ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มากที่สุด เรียงตามลำดับ ดังนี้

- **คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๒๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๓**
 - พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ เช่น พุดจาไม่สุภาพ กิริยาไม่เหมาะสม เป็นต้น
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ เช่น ระยะเวลารอคอยนาน ปรับปรุงมาตรฐานการรักษา
 - ขอให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์
 - ขอให้มีการตรวจสอบการคิดอัตราค่าบริการ การเรียกเก็บค่าวัคซีนไข้วัดใหญ่
- **การบริหารงานบุคคล จำนวน ๔๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๔**
 - ขอให้พิจารณาจัดสรรเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์ประจำโรงพยาบาล
 - ขอให้พิจารณาบรรจุผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เข้ารับราชการเป็นกรณีพิเศษ
 - ขอให้พิจารณาการตั้งตำแหน่งไว้ในเขตบริการสุขภาพของข้าราชการสายวิชาชีพ
 - ขอให้ตรวจสอบข้อมูลรายบุคคล NonHR ของกระทรวงสาธารณสุข
- **ข้อเสนอแนะและชมเชย จำนวน ๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๕**
 - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมราคาในการออกใบรับรองแพทย์และการเรียกเก็บค่าบริการในวันหยุดราชการของโรงพยาบาลรัฐทั่วประเทศ
 - ขอเสนอความคิดเห็นในการจัดสรรที่จอดรถของโรงพยาบาล
 - ขอชมเชยการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และบุคลากรทางการแพทย์
 - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มเงินเดือนของพนักงานกระทรวง

ตามแผนภูมิที่ ๒

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเภทว่ามีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด โดยพบว่า ข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ การบริหารงานบุคคล ข้อเสนอแนะและชมเชย ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๒ จำแนกประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔)



๓. เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเบื้องต้นก่อน หากยังไม่ได้ข้อยุติ จะส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่างๆ พิจารณาดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ต่อไป โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ ได้ส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานในกำกับกระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	
		จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๓๑๖	๘๙.๒๗
๒	กรมการแพทย์	๕	๑.๔๑
๓	กรมควบคุมโรค	๒	๐.๕๖
๔	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๔	๑.๑๓
๕	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-
๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑๒	๓.๓๙
๗	กรมสุขภาพจิต	๓	๐.๘๕
๘	กรมอนามัย	๒	๐.๕๖
๙	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๔	๑.๑๓
๑๐	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	-	-
๑๑	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	๒	๐.๕๖
๑๒	สำนักงานการฉกษการกิจสงเคราะห์	๑	๐.๒๘
๑๓	สถาบันพระบรมราชชนก	๒	๐.๕๖
๑๔	แพทยสภา	๑	๐.๒๘
๑๕	องค์การเภสัชกรรม	-	-
๑๖	หน่วยงานอื่นๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข	-	-
รวม		๓๕๔	๑๐๐

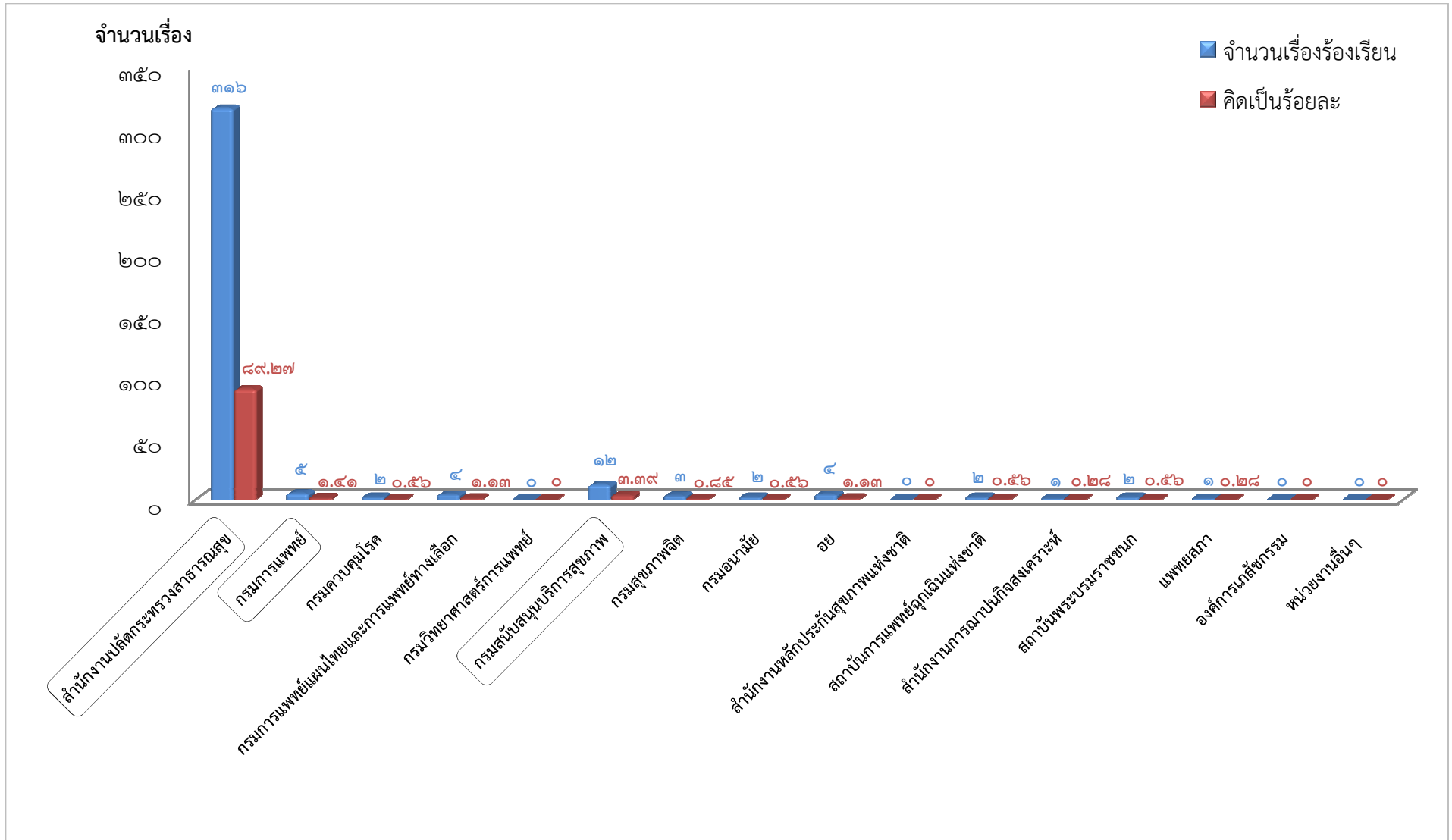
จากตารางพบว่า หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา มากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้

- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๓๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๗
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๙
- กรมการแพทย์ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๑

ตามแผนภูมิที่ ๓

แสดงให้เห็นถึงหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กรมการแพทย์ ตามลำดับ

แผนภูมิที่ ๓ จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔)



๔. เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเบื้องต้นก่อน และจากการติดตามผลการดำเนินงานที่ได้ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ และสามารถยุติเรื่องได้ ตามข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ มีดังนี้

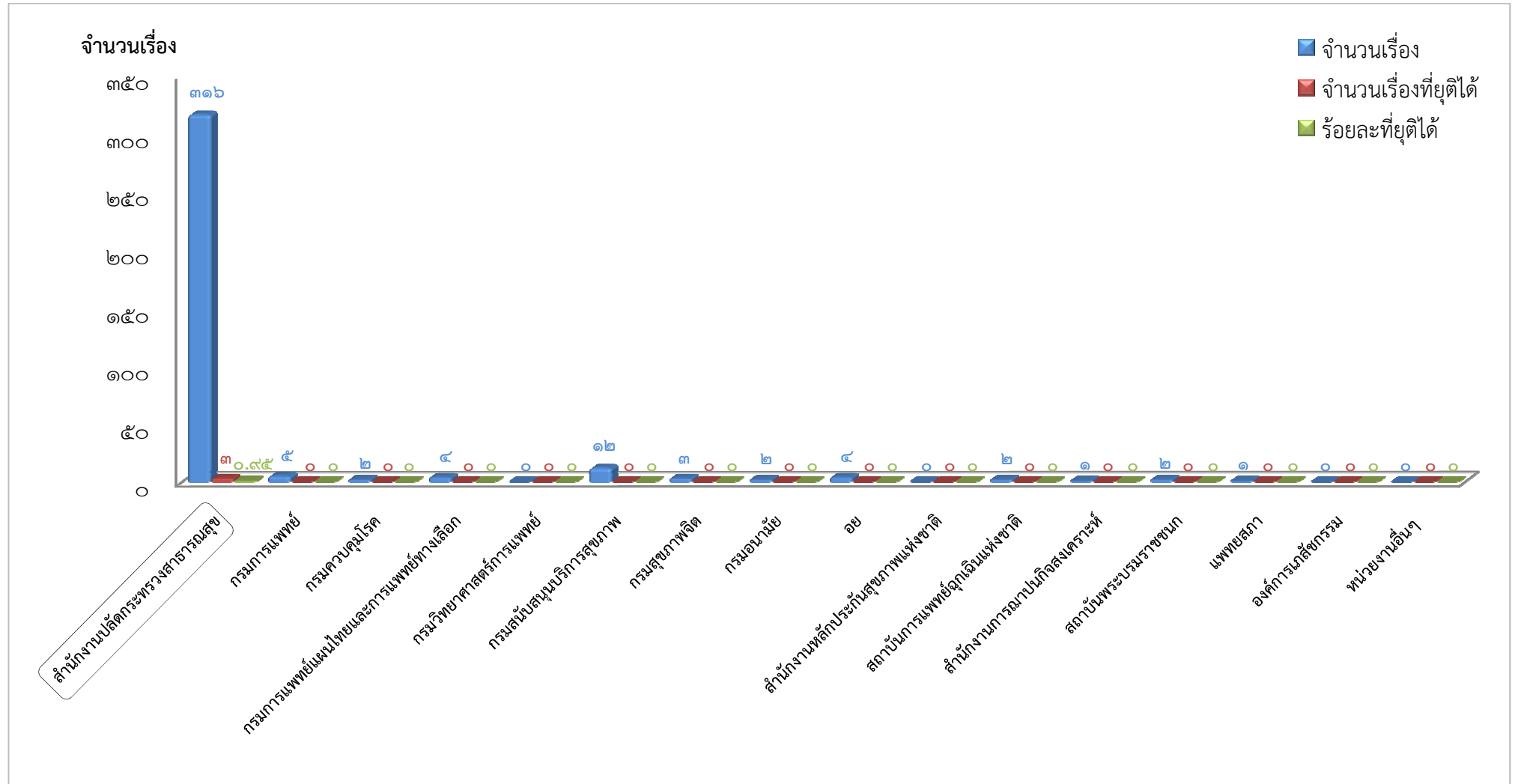
ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องที่สามารถยุติเรื่องได้	ร้อยละที่ยุติเรื่องได้โดยเปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นที่หน่วยงานได้รับ
๑	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๓๑๖	๓	๐.๙๕
๒	กรมการแพทย์	๕	-	-
๓	กรมควบคุมโรค	๒	-	-
๔	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๔	-	-
๕	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-	-
๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑๒	-	-
๗	กรมสุขภาพจิต	๓	-	-
๘	กรมอนามัย	๒	-	-
๙	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๔	-	-
๑๐	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	-	-	-
๑๑	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ	๒	-	-
๑๒	สำนักงานการฉาปนกิจสงเคราะห์	๑	-	-
๑๓	สถาบันพระบรมราชชนก	๒	-	-
๑๔	แพทยสภา	๑	-	-
๑๕	องค์การเภสัชกรรม	-	-	-
๑๖	หน่วยงานอื่นๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข	-	-	-
	รวม	๓๕๔	๓	๐.๘๕

จากตารางสรุปพบว่า หน่วยงานที่สามารถยุติเรื่องได้ คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๕

ตามแผนภูมิที่ ๔

แสดงให้เห็นว่า ข้อยุติเรื่องยังมีน้อยอยู่ เนื่องจากว่าแต่ละหน่วยงานอยู่ระหว่างดำเนินการ

แผนภูมิที่ ๔ จำนวนเรื่องที่ยุติ ของแต่ละหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔
(ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๔)



๕. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔) โดยศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น จำนวน ๓๕๔ เรื่อง สรุปได้ดังนี้

- ๕.๑ ผ่านศูนย์บริการประชาชน ๑๑๑๑ (ผ่านเว็บไซต์) มากที่สุด จำนวน ๑๘๗ เรื่อง
- ๕.๒ สามารถยุติเรื่องได้ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๕
- ๕.๓ เรื่องที่ยังไม่ยุติ จำนวน ๓๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๕
- ๕.๔ รับเรื่องร้องทุกข์/ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ๑๒๑ ครั้ง

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แก้ไขปัญหาและรายงานมายังศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งติดตามผลการ ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๓๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๗ ประเภทที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๒๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๓ (พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของ บุคลากรทางการแพทย์)

ทั้งนี้ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินการวิเคราะห์ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และพิจารณาส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้ง ตอบหนังสือแก่ผู้ร้องให้รับทราบในเบื้องต้น

๖. แนวทางแก้ไข

- ๖.๑ เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง ควรรีบเจรจาไกล่เกลี่ย เยียวยา เพื่อลดข้อขัดแย้ง และลดการร้องเรียน พร้อมทั้งดำเนินการเร่งรัดตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อยุติเรื่องโดยเร็ว
- ๖.๒ การพัฒนาระบบบริการ ควรให้มีความสะดวก รวดเร็ว มี Service Mind ในการให้บริการ โดยเฉพาะประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นด่านหน้าของสถานบริการ
- ๖.๓ จัดให้มีการอบรมบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวินัย คุณธรรม และ จริยธรรม
- ๖.๔ มีผู้รับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข ลดข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น และเพื่อ ป้องกันการเกิดซ้ำ

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
กระทรวงสาธารณสุข



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

วัน/เดือน/ปี : ๗ เมษายน ๒๕๖๔

หัวข้อ สรุปลงผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน / เสนอความคิดเห็น
รอบ ๖ เดือนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวยุติธรรม กระทรวง
สาธารณสุข

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

สรุปลงผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน / เสนอความคิดเห็น
รอบ ๖ เดือนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวยุติธรรม กระทรวง
สาธารณสุข

Link ภายนอก: ไม่มี

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

วินัย คณาศรี

(นายวินัย คณาศรี)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

วันที่ ๗ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

สุชาภา วรินทร์เวช

(นางสาวสุชาภา วรินทร์เวช)

ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ (หัวหน้า)

วันที่ ๗ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

วินัย คณาศรี

(นายวินัย คณาศรี)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

วันที่ ๗ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๔