

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
ไตรมาสที่ ๑-๒ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๘
ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

โดย สำนักมาตรฐานวินัยและระบบคุณธรรม กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้มีบทบาทหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกกระทรวงสาธารณสุข ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และจัดทำข้อสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ขอสรุปผลการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ไตรมาส ๑-๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๘) ดังนี้

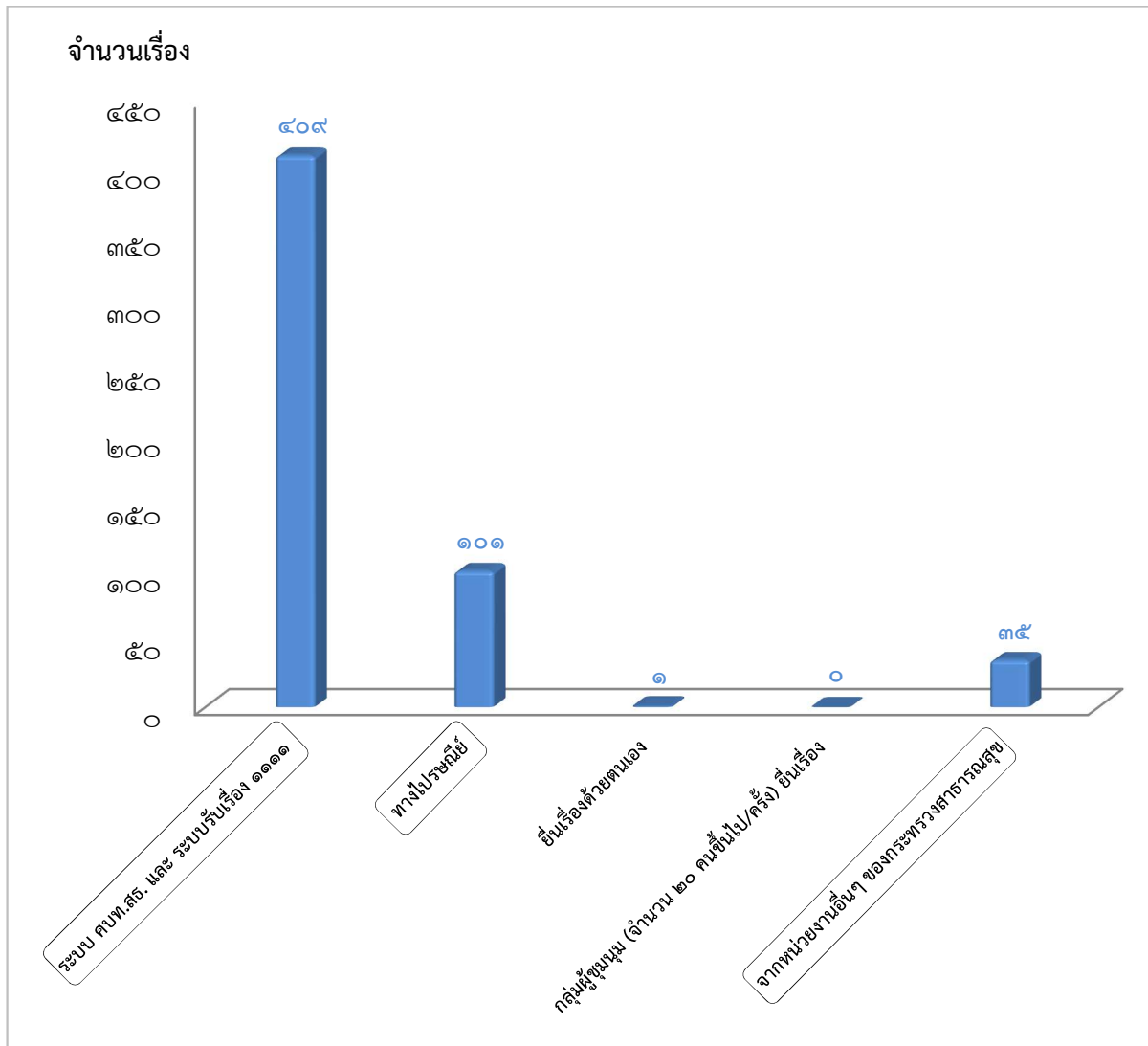
๑. กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน	ไตรมาสที่ ๑-๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	ระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงสาธารณสุข และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑	๔๐๙	๗๔.๙๑
๒	ทางไปรษณีย์	๑๐๑	๑๘.๕๐
๓	ยื่นเรื่องด้วยตนเอง	๑	๐.๑๘
๔	กลุ่มผู้ชุมนุม (จำนวน ๒๐ คนขึ้นไป/ครั้ง) ยื่นเรื่อง	-	-
๕	จากหน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๓๕	๖.๔๑
รวม		๕๔๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็นตามช่องทางต่าง ๆ เรียงตามลำดับดังนี้

- | | |
|--|--------------------------------------|
| ■ ระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงสาธารณสุข และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ | จำนวน ๔๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๙๑ |
| ■ ทางไปรษณีย์ | จำนวน ๑๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐ |
| ■ จากหน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข | จำนวน ๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๑ |

แผนภูมิที่ ๑ จำนวนเรื่องจำแนกตามช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๑-๒ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๘)



ตามแผนภูมิที่ ๑

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละช่องทางว่ามีปริมาณต่างกันมากน้อยเพียงใด และช่องทางของระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงสาธารณสุข และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนส่งเข้ามามากที่สุด

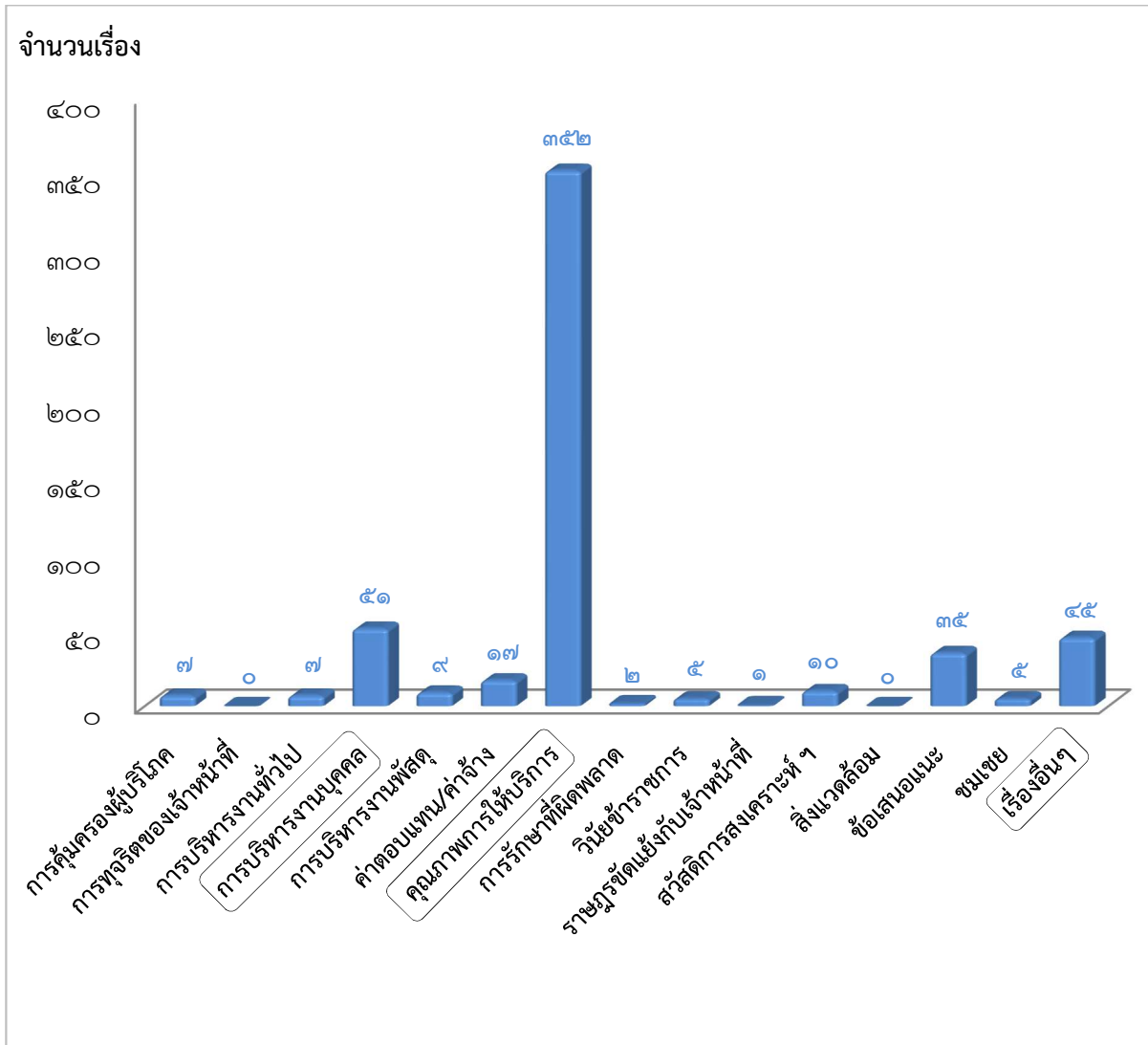
๒. กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้จำแนกประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	ไตรมาสที่ ๑-๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	
		จำนวน	ร้อยละ
๑	การคุ้มครองผู้บริโภค	๗	๑.๒๘
๒	การทุจริตของเจ้าหน้าที่	-	-
๓	การบริหารงานทั่วไป	๗	๑.๒๘
๔	การบริหารงานบุคคล	๕๑	๙.๓๔
๕	การบริหารงานพัสดุ	๙	๑.๖๕
๖	ค่าตอบแทน/ค่าจ้าง	๑๗	๓.๑๑
๗	คุณภาพการให้บริการ	๓๕๒	๖๔.๔๗
๘	การรักษาที่ผิดพลาด	๒	๐.๓๗
๙	วินัยข้าราชการ	๕	๐.๙๒
๑๐	ราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑	๐.๑๘
๑๑	สวัสดิการสงเคราะห์และการสาธารณสุข	๑๐	๑.๘๓
๑๒	สิ่งแวดล้อม	-	-
๑๓	ข้อเสนอแนะ	๓๕	๖.๔๑
๑๔	ชมเชย	๕	๐.๙๒
๑๕	เรื่องอื่นๆ	๔๕	๘.๒๔
รวม		๕๔๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ที่ได้รับเข้ามามากที่สุดเรียงตามลำดับ ดังนี้

- **คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๓๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๔๗**
 - ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ เช่น พูดจาไม่สุภาพ กิริยาไม่เหมาะสม เป็นต้น
 - ขอให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการ เช่น ระยะเวลารอคอยนาน ปรับปรุงมาตรฐานการรักษา
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการด้านอาคารสถานที่ เช่น ความสะอาดของอาคาร
 - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๙ และ สายด่วน ๑๓๓๐
 - ร้องเรียนการติดต่อสำนักงานการฉกฉกสงเคราะห์
 - ร้องเรียนหลักเกณฑ์การขอใบส่งตัว การย้ายสิทธิการรักษาของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- **การบริหารงานบุคคล จำนวน ๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๔**
 - ขอให้พิจารณาเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ให้แก่โรงพยาบาล
 - ขอให้พิจารณาโอนย้าย บรรจุ แต่งตั้งให้แก่บุคลากรในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- **เรื่องอื่นๆ จำนวน ๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๔**
 - ขอความอนุเคราะห์ต่ออายุใบประกอบวิชาชีพโรคศิลปะสาขาแพทย์แผนจีน
 - แจ้งเหตุรำคาญ เช่น เสียง กลิ่น คว้น (พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕)
 - พิจารณาเร่งรัดจัดสรรงบประมาณรายจ่ายสำหรับหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิคลินิกอบอุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร
 - ขอให้ตรวจสอบการประกาศผลสอบของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

แผนภูมิที่ ๒ จำแนกประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๑-๒ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๘)



ตามแผนภูมิที่ ๒

แสดงให้เห็นถึงจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละประเภทว่ามีปริมาณต่างกันเล็กน้อยเพียงใด โดยพบว่า
ข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ การบริหารงานบุคคล เรื่องอื่นๆ ตามลำดับ

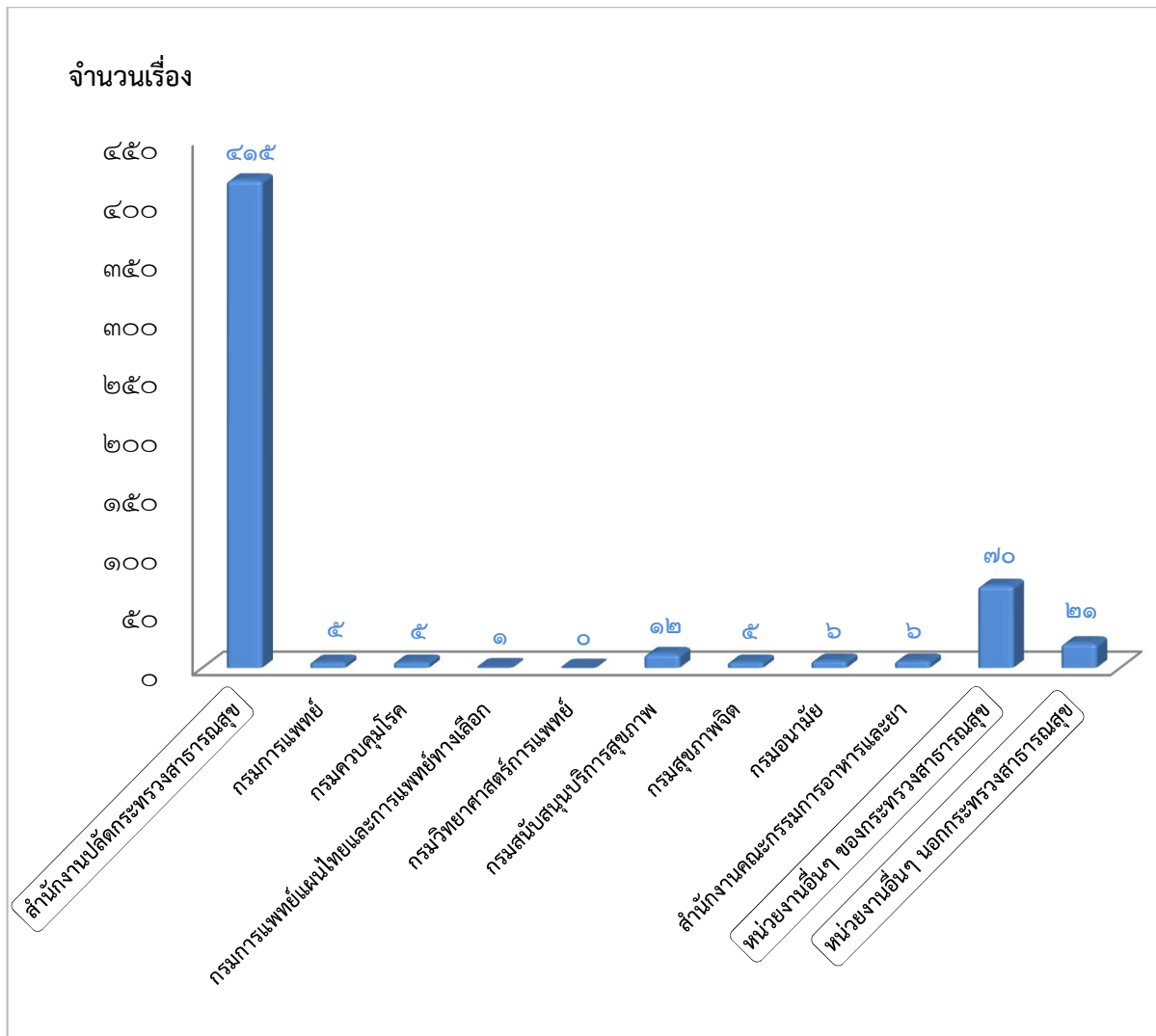
๓. เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ดำเนินการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในเบื้องต้นก่อน หากยังไม่ได้ข้อยุติจะส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ต่อไป โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๘ ได้ส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัด และหน่วยงานในกำกับกระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	ไตรมาสที่ ๑-๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	
		จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
๑	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๔๑๕	๗๖.๐๑
๒	กรมการแพทย์	๕	๐.๙๒
๓	กรมควบคุมโรค	๕	๐.๙๒
๔	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๑	๐.๑๘
๕	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-
๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑๒	๒.๒๐
๗	กรมสุขภาพจิต	๕	๐.๙๒
๘	กรมอนามัย	๖	๑.๑๐
๙	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๖	๑.๑๐
๑๐	หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๗๐	๑๒.๘๒
๑๑	หน่วยงานอื่น ๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข	๒๑	๓.๘๕
รวม		๕๔๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางพบว่า หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหามากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้

- | | | |
|--------------------------------------|------------------|---------------------|
| ■ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข | จำนวน ๔๑๕ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๑ |
| ■ หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข | จำนวน ๗๐ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๒ |
| ■ หน่วยงานอื่น ๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข | จำนวน ๒๑ เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๕ |

แผนภูมิที่ ๓ จำแนกตามหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๑-๒ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๘)



ตามแผนภูมิที่ ๓

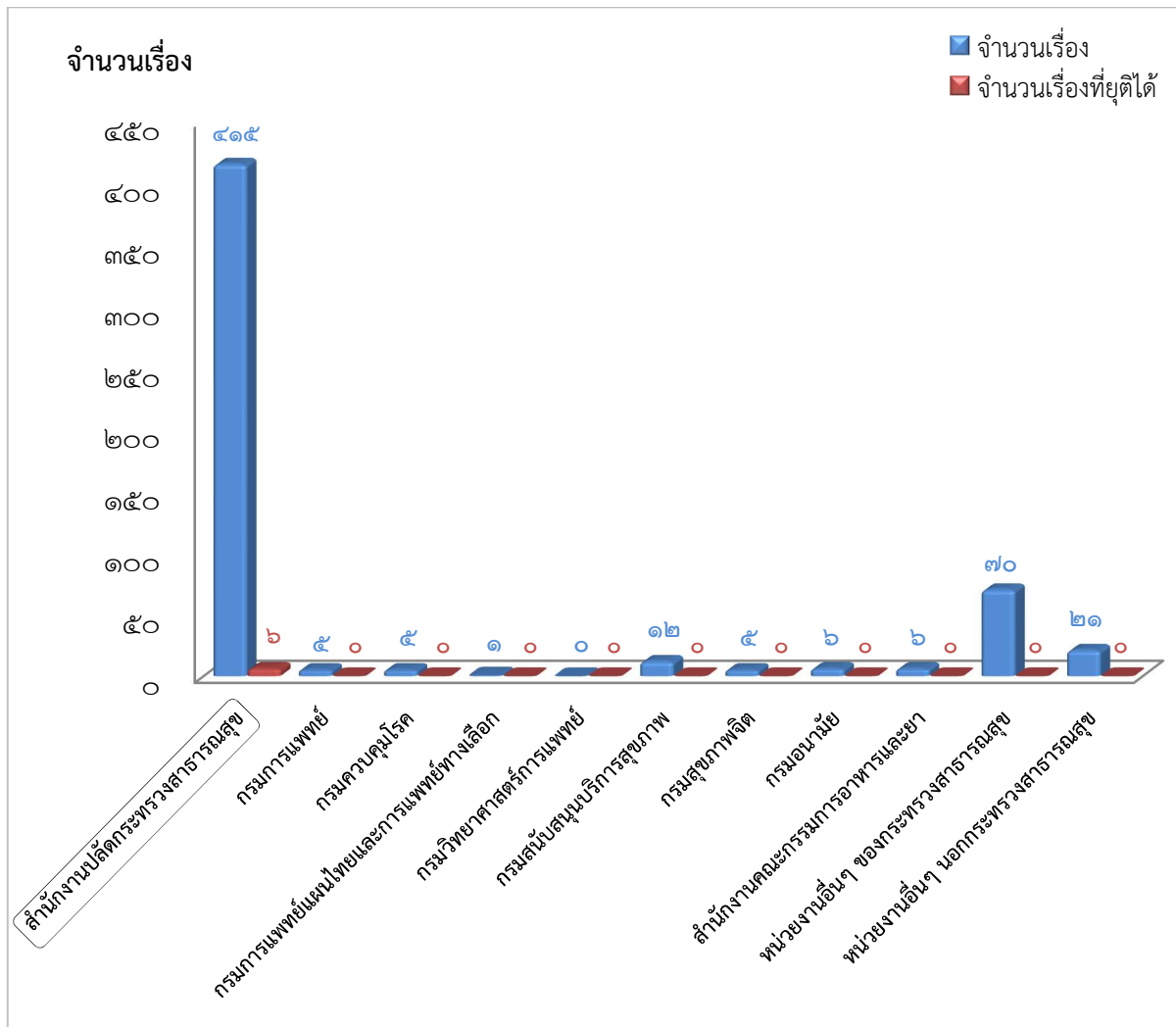
แสดงให้เห็นถึงหน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด คือ สำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานอื่น ๆ ของกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานอื่น ๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

๔. เมื่อได้ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานต่าง ๆ พิจารณาดำเนินการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ทำการติดตามผลการดำเนินงาน และสามารถยุติเรื่องได้ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๘ มีดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องที่สามารถยุติเรื่องได้	ร้อยละที่ยุติเรื่องได้โดยเปรียบเทียบกับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นที่หน่วยงานได้รับ
๑	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	๔๑๕	๖	๑.๔๕
๒	กรมการแพทย์	๕	-	-
๓	กรมควบคุมโรค	๕	-	-
๔	กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๑	-	-
๕	กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	-	-	-
๖	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	๑๒	-	-
๗	กรมสุขภาพจิต	๕	-	-
๘	กรมอนามัย	๖	-	-
๙	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	๖	-	-
๑๐	หน่วยงานอื่นๆ ของกระทรวงสาธารณสุข	๗๐	-	-
๑๑	หน่วยงานอื่นๆ นอกกระทรวงสาธารณสุข	๒๑	-	-
	รวม	๕๔๖	๖	๑.๑๐

จากตารางสรุปพบว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้รับเรื่องและยุติเรื่องได้ คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แผนภูมิที่ ๔ จำนวนเรื่องที่ยุติ ของแต่ละหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๑-๒ (ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๘)



ตามแผนภูมิที่ ๔

แสดงให้เห็นถึงเรื่องที่ยุติ ของหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ว่ามีปริมาณแตกต่างกันเล็กน้อยเพียงใด

๕. สรุปผลการดำเนินการ

การดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๑-๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๘) โดยกลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น จำนวน ๕๔๖ เรื่อง สรุปได้ดังนี้

๕.๑ ระบบรับเรื่องร้องเรียนกระทรวงสาธารณสุข และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑

มากที่สุด จำนวน ๔๐๙ เรื่อง

๕.๒ สามารถยุติเรื่องได้ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐

๕.๓ เรื่องที่ยังไม่ยุติ จำนวน ๕๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๐

๕.๔ รับเรื่องร้องทุกข์/ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ๑,๐๔๗ ครั้ง

กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา และรายงานผลการดำเนินงานมายังสำนักมาตรฐานวินัยและระบบคุณธรรม กลุ่มบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด คือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๔๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๔ ประเภทที่ร้องเรียนมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการ จำนวน ๑๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๙๑ (ขอให้ปรับปรุงพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ เช่น พูดจาไม่สุภาพ กิริยาไม่เหมาะสม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ ระยะเวลารอคอยนาน ปรับปรุงมาตรฐานการรักษา ปรับปรุงการให้บริการด้านอาคารสถานที่ เช่น ความสะอาดของอาคาร ปรับปรุงการให้บริการของหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๙ และ สายด่วน ๑๓๓๐ ร้องเรียนการติดต่อสำนักงานการฉกฉกสสส 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
