



รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รอบที่ ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เขตสุขภาพที่ ๑๐

๑. สถานการณ์

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ที่ ๒๒๑/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓ และแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนธรรมาภิบาลสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ตามคำสั่งที่ ๓๔๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เพื่อดำเนินงาน ITA ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว ได้มีการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ พิจารณาปัญหาและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ผ่านที่ประชุมผู้บริหารฯ (กวป.) ทุกเดือน พบว่า มีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่ามีเรื่องร้องเรียนมาที่ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนกลุ่มกฎหมาย สรุปข้อมูลจนถึงปัจจุบัน ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ มีทั้งหมด ๑๐๔ เรื่อง พบว่า ประเภทร้องเรียนมากที่สุด คือ ร้องเรียนประเภทอื่น ๆ เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภค งานอนามัยสิ่งแวดล้อม และงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ มีจำนวน ๓๕ เรื่อง เช่น ร้องเรียนสถานพยาบาล คลินิกเสริมความงาม ร้องเรียนเหตุรำคาญสถานประกอบการ ร้องเรียนการฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมเหล้าบุหรี่ รองลงมาคือ ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป ๓๐ เรื่อง ขอความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๕๓ เรื่อง ส่วนร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ๖ เรื่อง เรื่องพฤติกรรมส่วนตัว ๗ เรื่อง ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ๕ เรื่อง เรื่องร้องเรียนพฤติกรรมทุจริตและประพฤติมิชอบ ๑ เรื่อง ทุกเรื่องได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เรียบร้อยแล้ว ๑๐๔ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐๐) และยุติเรื่อง ๙๐ เรื่อง เป็นกรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบข้อเท็จจริงและดำเนินการทางวินัย ๔ เรื่อง

จำแนกช่องทางการร้องเรียน ดังนี้ มีการร้องเรียนผ่านช่องทาง ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ รัฐบาล, ยื่นต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด, ผู้ว่าราชการจังหวัด, ผู้ตรวจการแผ่นดิน, สตง.+ปปท.+ปปช. , ผู้ตรวจราชการฯ/ศูนย์ต่อต้านการทุจริต สป. และศูนย์ดำรงธรรม

1. ข้อมูลข้อร้องเรียน ปี 2564-2566					
เรื่องร้องเรียนและ ร้องทุกข์	ปีงบประมาณ			ต.ค 2566	ผลการดำเนินการ จนถึงปัจจุบัน (ต.ค.65-ก.ย.66)
	2564	2565	2566		
รวมร้องเรียน/ร้องทุกข์	102	153	104	17	อยู่ระหว่างดำเนินการ ร้องเรียนการจัดอบรม โครงการ 6 ราย ร้องการจัดซื้อจัดจ้าง 2 ราย
(1) การบริหารงานทั่วไป	14	22	30	5	
(2) พฤติกรรมส่วนตัว	2	5	7	2	
(3) พฤติกรรมการบริการ	5	20	6	1	
(4) ทุจริต/ประพฤติมิชอบ	0	0	1	1	
(5) การจัดซื้อจัดจ้าง	1	9	5	2	สรุป มียอดร้องเรียนเพิ่มขึ้น 17 ราย
(6) อื่นๆ (งาน คร.งาน อวล. ,งาน คบส.)	52	54	35	4	
(7) ยื่นคำร้องขอช่วยเหลือ คำปรึกษา(ยกเว้น ม.41)	28	43	20	2	

ตารางแสดง : ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เปรียบเทียบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - พ.ศ.๒๕๖๖

๒. วิเคราะห์ปัญหา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องของการปฏิบัติงาน สรุปพบว่า ส่วนใหญ่จะถูกร้องเรียนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ผิดระเบียบ ประมาทเลินเล่อในการทำงานและปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า สาเหตุเกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดความรู้ความเข้าใจข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หน่วยงานยังขาดอัตรากำลังตรงตามตำแหน่งและมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนในเรื่องของการให้บริการ สรุปพบว่า หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียนส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๐ เกิดเหตุการณ์ที่เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินประจำโรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จะถูกร้องเรียนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในกรณีที่ไข้หวัดไม่สุภาพ หรือมีความล่าช้าในการปฏิบัติงานให้บริการ เนื่องจากการจัดอัตรากำลังให้บริการของหน่วยบริการบางช่วงเวลาไม่เหมาะสมกับภาระงาน และมีการเปลี่ยนเวรให้บริการแล้วมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วย ขาดทักษะการสื่อสาร ร่องลงมาเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เช่น การแสดงขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วย และข้อมูลวิธีใช้ด้านอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ สถานะคงคลังวัคซีนป้องกันโรคติดต่อร้ายแรง เป็นต้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า มีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง กล่าวคือ หน่วยงานได้มีการจัดโครงการองค์กรไร้พุง (D-PAC) ปี ๒๕๖๐ มีข้าราชการ ถูก ปปท. แต่งตั้งคณะกรรมการไต่สวนข้อเท็จจริง จำนวน ๑ เรื่อง มีข้าราชการเข้าข่ายรับผิดชอบ จำนวน ๖ ราย นอกจากนี้เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๓ พบการกระทำความผิดอย่างร้ายแรงในเรื่องทุจริต เหตุเกิดที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี มีพฤติกรรมโดยการส่งจ่ายเช็ค เพื่อเบิกถอนเงินบำรุงออกจากธนาคาร โดยผิดระเบียบว่าด้วยเงินบำรุงหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สาเหตุในเบื้องต้นเกิดจากผู้ถูกกล่าวหาไม่ปฏิบัติตามระเบียบเรื่องหนี้สินส่วนตัว ผู้ถูกคำสั่งลงโทษทางวินัยไล่ออกจากราชการ ได้ฟ้องคดีต่อศาลปกครองสูงสุด และมีคำวินิจฉัยให้ยกเลิกคำสั่งลงโทษทางวินัยและให้ดำเนินการสอบสวนใหม่ ขณะนี้ ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง

๓. แนวทางการแก้ไข ๓ ประเด็น แยกได้ดังนี้

๑. การปฏิบัติงาน

๑.๑ พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่และเครือข่าย ให้มีความรู้ความเข้าใจ เกิดทักษะให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

๑.๒ เพิ่มการประชาสัมพันธ์และช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของผู้ประกอบการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบข้อปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๓ จัดทำคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและปรับปรุงให้ทันสมัย และจัดอบรมและฟื้นฟูศักยภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ ต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

๑.๔ พัฒนาศักยภาพนักเจรจาไกล่เกลี่ยหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี และพัฒนาหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเยียวยาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. การให้บริการ

๒.๑ หน่วยบริการจัดทำโครงการพัฒนาและสร้างเสริมคุณธรรม จริยธรรมให้ผู้ปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

๒.๒ หน่วยบริการให้จัดอัตรากำลังและให้บริการแต่ละแผนกให้เพียงพอและเหมาะสม

๒.๓ กำหนดแนวทางการให้บริการที่ชัดเจนและมีการซักซ้อมแผนการปฏิบัติอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

๒.๔ พัฒนาศักยภาพนักเจรจาไกล่เกลี่ยหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี และพัฒนาหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเยียวยาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑ ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องฯ เพื่อกำหนดประเด็นและรวมเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการแก้ไขปัญหาการกระทำผิดวินัย และองค์กรคุณธรรม โดยการประกาศเจตนารมณ์และมอบนโยบาย การดำเนินการ

องค์กรคุณธรรมและความโปร่งใส/โรงพยาบาลคุณธรรมในที่ประชุมผู้บริหารเพื่อขับเคลื่อนให้บุคลากรในหน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใส ได้ดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

๓.๒ สนับสนุนความรู้ทางข้อกฎหมาย เสริมสร้างวินัยและจริยธรรมในการดำเนินงาน เพื่อป้องกันการกระทำผิดทางวินัย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยจัดให้มีการประชุมให้ความรู้ เรื่อง คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในการทำงาน การป้องกันการทุจริต และมีผลประโยชน์ทับซ้อน อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบทุจริต และการบันทึกรายงานความเสี่ยงต่อผู้บังคับบัญชาเมื่อมีข้อร้องเรียน ข้อทักท้วง จากหน่วยงานภายนอก ให้แก่บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง

๓.๓ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ กรณีตัวอย่างการทำผิดทางวินัยเรื่องทุจริต ผิดกฎหมาย ระเบียบ ผ่านที่ประชุมผ่านทาง WWW.law.phoubon.in.th

๔. มาตรการควบคุม กำกับติดตาม

๔.๑ เสนอตัวอย่างการกระทำผิดวินัยฯ ติดตามรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านการประชุมหัวหน้าส่วนราชการ ทุกเดือน การนิเทศงานระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล

๔.๒ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเสริมสร้างและพัฒนากิจการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ให้มีวินัยและป้องกันการกระทำผิดวินัย และผู้บังคับบัญชามีหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมาย ในการรักษาวินัยของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ได้ใช้เป็นกลไกในการเสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้มีวินัย ป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัย และดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำผิดวินัย ซึ่งดำเนินการครอบคลุม ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หน่วยงานในสังกัด สสจ.อบ, รพช, สสอ.

๔.๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ผู้บริหารหน่วยงานย่อยในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ทุกระดับได้ถือปฏิบัติ เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากร ตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข ๒ P Safety (Patient and Personnel Safety) ลดความความเสี่ยง ลดปัญหาการฟ้องร้อง แก้ไขปัญหา การเป็นคดีทางการแพทย์และสาธารณสุขขึ้นสู่ศาล

๔.๔ จัดทำหนังสือคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) สนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดทุกแห่ง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินตนเอง แล้วนำมาวิเคราะห์หาส่วนขาดที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ และวางแผนในการแก้ไขปัญหา

๔.๕ จัดทำคู่มือประมวลจริยธรรมในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามมาตรา ๑๐๐ และ มาตรา ๑๐๓ พ.ร.บ. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวข้องด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดทุกแห่ง เพื่อเผยแพร่ความรู้ เพื่อปลูกจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริตและป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน

๔.๖ คณะกรรมการเสริมสร้างและพัฒนากิจการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลฯ ได้ประชุม สรุป วิเคราะห์ และผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงาน ปี ๒๕๖๖ โดยกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันทุกเดือน เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์และรับทราบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน นำผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด และใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการประเมินมิติใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Base Integrity & transparency Assessment : EBIT) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อรับการประเมินฯ และมีการจัดทำคู่มือการดำเนินงาน และปรับปรุงผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการดำเนินการทางวินัย การจัดซื้อจัดจ้าง และจัดทำคู่มือการดำเนินงานและผังกระบวนการให้บริการประชาชน ตาม พ.ร.บ. อำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักตามกฎหมายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

๔.๗. สรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด คำรับรอง เพื่อวางแผนแก้ไขปัญหา

ผู้รายงาน นายพิทักษ์ มูลประดับ

(นายพิทักษ์ มูลประดับ)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖