



รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เขตสุขภาพที่ ๑๐

๑. สถานการณ์

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ที่ ๒๒๑/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓ และแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนธรรมาภิบาลสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ตามคำสั่งที่ ๓๔๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เพื่อดำเนินงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ฯ ดังกล่าว ได้มีการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ พิจารณาปัญหาและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ผ่านที่ประชุมผู้บริหารฯ ทุกเดือน พบว่า มีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่ามีเรื่องร้องเรียนมาที่ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนกลุ่ม กฎหมาย สรุปข้อมูลจนถึงปัจจุบัน ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีทั้งหมด ๕๒ เรื่อง พบว่า ประเภทร้องเรียนมากที่สุด คือ ร้องเรียนประเภทอื่นๆเกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคและงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ มีจำนวน ๑๗ เรื่อง เช่น ร้องเรียนสถานพยาบาล คลินิกเสริมความงาม ร้องเรียนเหตุรำคาญสถานประกอบการ ร้องเรียนการฝ่าฝืนกฎหมาย ควบคุมเหล้าบุหรี่ รองลงมาคือ ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป ๑๖ เรื่อง ขอความช่วยเหลือตามมาตรา ๔๑ จำนวน ๑๕ เรื่อง ส่วนร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ๔ เรื่อง ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่มี เรื่องร้องเรียนพฤติกรรมทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มี ทุกเรื่องได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เรียบร้อยแล้ว ๕๒ เรื่อง (ร้อยละ ๑๐๐) และยุติเรื่อง ๑ เรื่อง เป็นกรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบข้อเท็จจริงและดำเนินการทางวินัย ๑ 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			ก.พ 2566	ผลการดำเนินการ จนถึงปัจจุบัน (ต.ค.65-ก.ย.66)
	2564	2565	2566		
รวมร้องเรียน/ร้องทุกข์	102	153	52	2	อยู่ระหว่างดำเนินการ -ร้องเรียนการให้บริการ ของโรงพยาบาล
(1) การบริหารงานทั่วไป	14	22	16	1	
(2) พฤติกรรมส่วนตัว	2	5	0	0	
(3) พฤติกรรมบริการ	5	20	4	1	
(4) ทุจริต/ประพฤติมิชอบ	0	0	0	0	
(5) การจัดซื้อจัดจ้าง	1	9	0	0	
(6) อื่นๆ (งาน คร.งาน อวล. ,งาน คบส.)	52	54	17	0	
(7) ยื่นคำร้องขอเยียวยา ม.41	28	43	15	0	

ข้อมูล:ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๕

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

๒.วิเคราะห์ปัญหา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องของการปฏิบัติงาน สรุปพบว่า ส่วนใหญ่จะถูกร้องเรียนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ผิดระเบียบ ประมาทเลินเล่อในการทำงานและปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า สาเหตุเกิดจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติขาดความรู้ความเข้าใจข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หน่วยงานยังขาดอัตรากำลังตรงตามตำแหน่งและมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนในเรื่องของการให้บริการ สรุปพบว่า หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียนส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๐ เกิดเหตุการณ์ให้บริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินประจำโรงพยาบาลชุมชน จะถูกร้องเรียนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในกรณีที่ไข้หวัดไม่สุภาพ หรือมีความล่าช้าในการปฏิบัติงานให้บริการเนื่องจากการจัดอัตรากำลังให้บริการของหน่วยบริการบาลช่วงเวลาไม่เหมาะสมกับภาระงานและมีการเปลี่ยนเวรให้บริการแล้วมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วย รองลงมาเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เช่น การแสดงขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วย และข้อมูลวิธีใช้ด้านอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ สถานะคงคลังวัคซีนป้องกันโรคติดต่อร้ายแรง เป็นต้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง จำนวน ๑ เรื่อง กล่าวคือ ข้าราชการ กระทำผิดทุจริตต่อหน้าที่ราชการ เหตุเกิดในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กระทำความผิดอย่างร้ายแรงในเรื่องทุจริต เหตุเกิดที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี มีพฤติกรรมโดยการส่งจ่ายเช็ค เพื่อเบิกถอนเงินบำรุงออกจากธนาคาร โดยผิดระเบียบว่าด้วยเงินบำรุงหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สาเหตุในเบื้องต้นเกิดจากปัญหาเรื่องหนี้สินส่วนตัว ขณะนี้อยู่ระหว่างการถูกดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง

๓.แนวทางการแก้ไข ๓ ประเด็น แยกได้ดังนี้

๑.การปฏิบัติงาน

๑.๑ พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่และเครือข่าย ให้มีความรู้ความเข้าใจ เกิดทักษะให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

๑.๒ เพิ่มการประชาสัมพันธ์และช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของผู้ประกอบการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบข้อปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๓ จัดทำคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและปรับปรุงให้ทันสมัย และจัดอบรมและฟื้นฟูศักยภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ ต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

๔. พัฒนาศักยภาพนักเจรจาไกล่เกลี่ยหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี และพัฒนาหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเยียวยาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. การให้บริการ

๑. หน่วยบริการจัดทำโครงการพัฒนาและสร้างเสริมคุณธรรม จริยธรรมให้ผู้ปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

๒. หน่วยบริการ ให้จัดอัตรากำลังและให้บริการแต่ละแผนกให้เพียงพอและเหมาะสม

๓. กำหนดแนวทางการให้บริการที่ชัดเจนและมีการซักซ้อมแผนการปฏิบัติอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

๔. พัฒนาศักยภาพนักเจรจาไกล่เกลี่ยหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี และพัฒนาหลักเกณฑ์การช่วยเหลือเยียวยาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑. ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องฯ เพื่อกำหนดประเด็นและรวมเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการแก้ไขปัญหาการกระทำผิดวินัย และองค์กรคุณธรรม โดยการประกาศเจตนารมณ์และมอบนโยบาย การดำเนินการองค์กรคุณธรรมและความโปร่งใส/โรงพยาบาลคุณธรรมในที่ประชุมผู้บริหารเพื่อขับเคลื่อนให้บุคลากรในหน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใส ได้ดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

๓.๒ สนับสนุนความรู้ทางข้อกฎหมาย เสริมสร้างวินัยและจริยธรรมในการดำเนินงาน เพื่อป้องกันการกระทำผิดทางวินัย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยจัดให้มีการประชุมให้ความรู้ เรื่อง คุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในการทำงาน การ

ป้องกันการทุจริต และมีผลประโยชน์ทับซ้อน อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบทุจริต และการบันทึกรายงานความเสี่ยงต่อผู้บังคับบัญชาเมื่อมีข้อร้องเรียน ข้อทักทวง จากหน่วยงานภายนอก ให้แก่บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขอย่างต่อเนื่อง

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

๔.มาตรการควบคุม กำกับติดตาม

๑.เสนอตัวอย่างการกระทำผิดวินัยฯ, ติดตามรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านการประชุมหัวหน้าส่วนราชการ ทุกเดือน การนิเทศงานระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล

๒.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเสริมสร้างและพัฒนา การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ให้มีวินัยและป้องกันการกระทำผิดวินัย และผู้บังคับบัญชามีหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมาย ในการรักษาวินัยของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ได้ใช้เป็นกลไกในการเสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้มีวินัย ป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัย และดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำผิดวินัย ซึ่งดำเนินการครอบคลุม ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หน่วยงานในสังกัด สสจ.อบ, รพช ,สสอ.

๓.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ผู้บริหารหน่วยงานย่อยในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ทุกระดับได้ถือปฏิบัติเพื่อพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและบุคลากร ตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข ๒ P Safety (Patient and Personnel Safety) ลดความความเสี่ยง ลดปัญหาการฟ้องร้อง แก้ไขปัญหา การเป็นคดีทางการแพทย์และสาธารณสุขขึ้นสู่ศาล

๔. จัดทำหนังสือคู่มือการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) สนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดทุกแห่ง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินตนเอง แล้วนำมาวิเคราะห์หาส่วนขาดที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ และวางแผนในการแก้ไขปัญหา

๕. จัดทำคู่มือประมวลจริยธรรมในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามมาตรา ๑๐๐ และ มาตรา๑๐๓ พ.ร.บ.การความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบเกี่ยวข้องด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดทุกแห่ง เพื่อเผยแพร่ความรู้ เพื่อปลูกจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริตและป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อน

๖.คณะกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ฯ ได้ ประชุม สรุป วิเคราะห์และผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานฯ ปี ๒๕๖๖ โดยกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันทุกเดือน เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์และรับทราบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน นำผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด และใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการประเมินมิติใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Base Integrity &transparency Assessment: EBIT) ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ เพื่อรับการประเมินฯ และมีการจัดทำคู่มือการดำเนินงาน และปรับปรุงผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การบวนการดำเนินการทางวินัย การจัดซื้อจัดจ้าง และจัดทำคู่มือการดำเนินงานและผังกระบวนการให้บริการประชาชน ตาม พ.ร.บ.อำนาจความสะดวกในการบริการประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักตามกฎหมายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

๗. สรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด คำรับรอง เพื่อวางแผนแก้ไขปัญหา

ผู้รายงาน

(นางสาวอรดี จิตรแสง)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

วัน/เดือน/ปี มีนาคม ๒๕๖๖