



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 พบว่ามีเรื่องร้องเรียนมาที่ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียนกลุ่มกฎหมาย สรุปข้อมูลจนถึงปัจจุบัน ณ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ มีทั้งหมด ๕๒ เรื่อง พบว่า ประเภทร้องเรียนมากที่สุด คือ ร้องเรียนประเภทอื่นๆเกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคและงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ มีจำนวน ๑๗ เรื่อง เช่น ร้องเรียนสถานพยาบาล คลินิกเสริมความงาม ร้องเรียนเหตุรำคาญสถานประกอบการ ร้องเรียนการฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมเหล้าบุหรี่ 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 สาเหตุเกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดความรู้ความเข้าใจข้อบังคับ 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 จิตรแสวง)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

วัน/เดือน/ปี มีนาคม ๒๕๖๖

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

วัน/เดือน/ปี : ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๖

หัวข้อ : สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ:.....
.....
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

อภิรดี จิตรแสง

(นางสาวอภิรดี จิตรแสง)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

พิทักษ์ มูลประดับ

(นายพิทักษ์ มูลประดับ)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

หรรษา ชื่นชูผล

(นางหรรษา ชื่นชูผล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖