



รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
รอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เขตสุขภาพที่ ๑๐

๑. สถานการณ์

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ที่ ๒๒๑/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓ และแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนธรรมาภิบาลสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานีตามคำสั่งที่ ๓๔๕/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เพื่อดำเนินงาน ITA ในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ ดังกล่าว ได้มีการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ พิจารณาปัญหาและข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ผ่านที่ประชุมผู้บริหารฯ (กวป.) ทุกเดือน พบว่า มีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พบว่ามีเรื่องร้องเรียนมาที่ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน กลุ่มกฎหมาย สรุปข้อมูลจนถึงปัจจุบัน ณ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ มีทั้งหมด ๔๗ เรื่อง พบว่า ประเภทร้องเรียนมากที่สุด คือ ร้องเรียนประเภทอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคและงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ มีจำนวน ๒๒ เรื่อง เช่น ร้องเรียนสถานพยาบาล คลินิกเสริมความงาม ร้องเรียนเหตุรำคาญมลพิษ เสียงดังของสถานประกอบการ ร้องเรียนการฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมเหล้าบุหรี่ รองลงมาคือ ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป ๑๓ เรื่อง ส่วนร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ๕ เรื่อง เรื่องพฤติกรรมส่วนตัว ๒ เรื่อง ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ๒ เรื่อง เรื่องร้องเรียนพฤติกรรมทุจริตและประพฤติมิชอบ - เรื่อง ได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เรียบร้อยแล้ว ๔๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๔ เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๑) และยุติเรื่อง ๔๓ เรื่อง (คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๘) (ขอความช่วยเหลือเยียวยาตามมาตรา ๔๑ พรบ.หลักประกันสุขภาพ จำนวน ๒๔ เรื่อง)

มีการร้องเรียนผ่านช่องทาง จำแนกช่องทางการร้องเรียน ดังนี้ ยื่นต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ๑๘ เรื่อง , ผู้ว่าราชการจังหวัด ๑๘ เรื่อง, ผู้ตรวจการแผ่นดิน ๑ เรื่อง , สตง.+ปปท.+ปปช. , ผู้ตรวจราชการฯ/ศูนย์ต่อต้านการทุจริต สป.๑๐ เรื่อง

เรื่องร้องเรียนและ ร้องทุกข์	ปีงบประมาณ			ก.พ. 2567	ผลการดำเนินการ จนถึงปัจจุบัน (ต.ค.66-ก.ย.67)
	2565	2566	2567		
รวมร้องเรียน/ร้องทุกข์	153	113	47	7	อยู่ระหว่างดำเนินการ
(1) การบริหารงานทั่วไป	22	33	13	3	-ร้องการให้บริการ 1 ราย -ร้องการบริหารงาน 2 ราย -ร้องช่วยเหลือรักษา 1 ราย  (เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว 7เรื่อง)
(2) พฤติกรรมส่วนตัว	5	8	2	0	
(3) พฤติกรรมบริการ	20	7	5	1	
(4) ทุจริต/ประพฤติมิชอบ	0	1	0	0	
(5) การจัดซื้อจัดจ้าง	9	6	2	0	
(6) อื่นๆ (งาน คร. NCD อวส. , คมส.)	54	38	22	2	
(7) ยื่นคำร้องขอช่วยเหลือ ตำรวจ(ยกเว้น ม.41)	43	20	3	1	

ตารางแสดง : ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เปรียบเทียบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ - พ.ศ.๒๕๖๗

## ๒.วิเคราะห์ปัญหา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องของการบริหารและการปฏิบัติงาน สรุปพบว่า ส่วนใหญ่จะถูก ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ผิดระเบียบ ประมาทเลินเล่อในการทำงานและปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า สาเหตุเกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ขาดความรู้ความเข้าใจข้อบังคับ ระเบียบราชการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ หน่วยงานยังขาดอัตรากำลังตรงตามตำแหน่งและ มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนในเรื่องของการให้บริการ สรุปพบว่า หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียนส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๐ เกิดเหตุการณ์ที่หน่วยบริการ กรณีเจ้าหน้าที่ประจำห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนหรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ประจำตำบล จะถูกร้องเรียนการให้บริการไม่สุภาพหรือมีความล่าช้าในขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากการจัดอัตรากำลังให้บริการ ของหน่วยบริการบางช่วงเวลาไม่เหมาะสมกับภาระงานและมีการเปลี่ยนเวรให้บริการแล้วมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการผู้ป่วย ขาดทักษะการสื่อสาร ร่องลงมาเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เช่น การแสดงขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วย และข้อมูลวิธีใช้ด้านอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ สถานะคงคลังวัคซีนป้องกันโรคติดต่อ ร้ายแรง เป็นต้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า มีเรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง กล่าวคือ หน่วยงานได้มีการจัดโครงการองค์กรไร้พุง (D-PAC) ปี ๒๕๖๐ มีข้าราชการถูกคณะกรรมการ ป.ป.ช. แต่งตั้งคณะกรรมการไต่สวน ข้อเท็จจริงอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง มีข้าราชการเข้าข่ายต้องรับผิดชอบจำนวน ๖ ราย นอกจากนี้ ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๓ ยังพบว่า มีการกระทำความผิดอย่างร้ายแรงในเรื่องปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยทุจริต เหตุเกิดที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี มีพฤติกรรมโดยการส่งจ่ายเช็คเพื่อเป็นผู้ทรงเช็คและ เบิกถอนเงินบำรุงออกจากธนาคาร โดยผิดระเบียบว่าด้วยเงินบำรุงหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จนกระทั่งมีคำสั่ง ลงโทษทางวินัยไล่ออกจากราชการ ต่อมาผู้ถูกลงโทษได้ฟ้องเพิกถอนคำสั่งลงโทษต่อศาลปกครองสูงสุด และศาลาได้มีคำวินิจฉัย ให้สั่งยกเลิกคำสั่งลงโทษทางวินัยและให้ดำเนินกระบวนการสอบสวนใหม่ ขณะนี้ ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการทางวินัยอย่าง ร้ายแรง

## ๓.แนวทางการแก้ไข ๓ ประเด็น แยกได้ดังนี้

### ๑.การปฏิบัติงาน

๑.๑ พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่และเครือข่าย ให้มีความรู้ความเข้าใจ เกิดทักษะให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน

๑.๒ เพิ่มการประชาสัมพันธ์และช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของผู้ประกอบการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบข้อ ปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๓ จัดทำคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและปรับปรุงให้ทันสมัย และจัดอบรมและฟื้นฟูศักยภาพพนักงาน เจ้าหน้าที่ ต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

๔. พัฒนาศักยภาพนักเจรจาไกล่เกลี่ยหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี และพัฒนา หลักเกณฑ์การช่วยเหลือเยียวยาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ๒. การให้บริการ

๑. หน่วยบริการจัดทำโครงการพัฒนาและสร้างเสริมคุณธรรม จริยธรรมให้ผู้ปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

๒. หน่วยบริการ ให้จัดอัตรากำลังและให้บริการแต่ละแผนกให้เพียงพอและเหมาะสม

๓. กำหนดแนวทางการให้บริการที่ชัดเจนและมีการซักซ้อมแผนการปฏิบัติอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

๔. พัฒนาศักยภาพนักเจรจาไกล่เกลี่ยหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี และพัฒนา หลักเกณฑ์การช่วยเหลือเยียวยาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ๓.การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๑. ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องฯเพื่อกำหนดประเด็นและรวมเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการ แก้ไขปัญหาการกระทำผิดวินัย และองค์กรคุณธรรม โดยการประกาศเจตนารมณ์และมอบนโยบาย การดำเนินการองค์กร

คุณธรรมและความโปร่งใส/โรงพยาบาลคุณธรรมในที่ประชุมผู้บริหารเพื่อขับเคลื่อนให้บุคลากรในหน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใส ได้ดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

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

๓.๓ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ กรณีตัวอย่างการกระทำผิดทางวินัยเรื่องทุจริต ผิดกฎหมาย ระเบียบ ผ่านที่ประชุมผ่านทาง [WWW.law.phoubon.in.th](http://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 การเป็นคดีทางการแพทย์และสาธารณสุขชั้นสู่ศาล

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 การบวนการการดำเนินการทางวินัย การจัดซื้อจัดจ้าง และจัดทำคู่มือการดำเนินงานและผังกระบวนการให้บริการประชาชน ตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักตามกฎหมายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

๗. สรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด คำรับรอง เพื่อวางแผนแก้ไขปัญหา

ผู้รายงาน



(นางสาวอภิรดี จิตรแสง)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการ

วัน/เดือน/ปี ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๗