



รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการ และเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ
รอบที่ ๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๐ กันยายน 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 เดือนสิงหาคม ๒๕๖๗ มีทั้งหมด ๙๐ ราย พบว่าประเภทร้องเรียนมากที่สุด คือ ร้องเรียนประเภทอื่นๆเกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคและงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ มีจำนวน ๓๙ ราย เช่น ร้องเรียนสถานพยาบาล คลินิกเสริมความงาม ร้องเรียนเหตุรำคาญมลพิษ เสียงดังของสถานประกอบการ ร้องเรียนการฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมเหล้าบุหรี่ รองลงมาคือ ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป ๑๙ ราย ส่วนร้องเรียนพฤติกรรมบริการ ๑๔ ราย ร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมส่วนตัว ๘ ราย ร้องเรียนการจัดการจัดซื้อจัดจ้าง ๒ ราย ร้องขอความช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ๘ ราย ร้องขอช่วยเหลือเยียวยาตามมาตรา ๔๑ แห่ง พรบ.หลักประกันสุขภาพ จำนวน ๔๒ ราย ร้องเรียนกล่าวหาเรื่องการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ไม่มี กลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เรียบร้อยแล้ว ๘๖ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕) อยู่ระหว่างดำเนินการ ๔ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๔.๕) และดำเนินการแล้วและยุติเรื่อง ๘๐ ราย (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘)

มีการร้องเรียนผ่านช่องทาง จำแนกช่องทางการร้องเรียน ดังนี้ ยื่นต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ๔๒ ราย , ผู้ว่าราชการจังหวัด ๒๙ ราย,ผู้ตรวจการแผ่นดิน ๑ ราย ,สตง.+ปปท.+ปปช. ,ผู้ตรวจราชการฯ/ศูนย์ต่อต้านการทุจริต สป.๑๘ ราย

1. ข้อมูลข้อร้องเรียน ปี 2565-2567

เรื่องร้องเรียนและ ร้องทุกข์	ปีงบประมาณ			ส.ค. 2567	ผลการดำเนินการ จนถึงปัจจุบัน (ต.ค.66-ก.ย.67)
	2565	2566	2567		
รวมร้องเรียน/ร้องทุกข์	153	113	90	8	อยู่ระหว่างดำเนินการ
(1) การบริหารงานทั่วไป	22	33	19	1	-ร้องเข้ารักษาและเสียชีวิต 2 ราย -ร้องปรับปรุงการบริการ 1 ราย
(2) พฤติกรรมส่วนตัว	5	8	8	1	
(3) พฤติกรรมการบริการ	20	7	14	3	อัตราเพิ่ม เท่ากับเดือนที่แล้ว (8 เรื่อง)
(4) ทุจริต/ประพฤติมิชอบ	0	1	0	0	
(5) การจัดซื้อจัดจ้าง	9	6	2	0	
(6) อื่นๆ (งาน คร. NCD อวล. , คบส.)	54	38	39	2	
(7) ยื่นคำร้องขอช่วยเหลือ ค่ารักษา(ยกเว้น บ.41)	43	20	8	1	

ข้อมูล: ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ พ

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

๒.วิเคราะห์ปัญหา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องการบริหารและการปฏิบัติงาน สรุพบพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๐ มีการกล่าวหาหน่วยงานไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ คำสั่งและหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนด เจ้าหน้าที่หรือประชาชนร้องเรียนหน่วยงานปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ผิดระเบียบ หรือ ประมาทเลินเล่อในการทำงานและปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าทำให้เกิดความเสียหาย สาเหตุเกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดความรู้ความเข้าใจข้อบังคับ ระเบียบราชการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ หน่วยงานยังขาดอัตรากำลังตรงตามตำแหน่งและมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนในเรื่องของการให้บริการ สรุพบพบว่า หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียนส่วนใหญ่ร้อยละ ๘๐ เกิดเหตุการณ์ที่หน่วยบริการ กรณีเจ้าหน้าที่ประจำห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนหรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จะถูกร้องเรียนการใช้จ่ายไม่สุภาพหรือมีความล่าช้าในขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากการจัดอัตรากำลังให้บริการของหน่วยบริการบางช่วงเวลาไม่เหมาะสมกับภาระงานและมีการเปลี่ยนเวรให้บริการแล้วมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วย ขาดทักษะการสื่อสาร รongลงมาเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เช่น การแสดงขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วย และข้อมูลวิธีใช้ด้านอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ สถานะคงคลังวัคซีนป้องกันโรคติดต่อร้ายแรง เป็นต้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุพบพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ไม่มีเรื่องร้องเรียนกล่าวหา แต่คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ปปท.) ได้แต่งตั้งคณะกรรมการไต่สวนชี้มูลความผิดบุคลากรทางด้านสาธารณสุขของหน่วยงานในสังกัดว่า ใช้อำนาจตำแหน่งหน้าที่โดยทุจริตหรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบเป็นเหตุให้ทางราชการเสียหายอย่างร้ายแรง จำนวน ๑ ราย กล่าวคือมีอำนาจหน้าที่พิจารณาอนุมัติเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนและอนุมัติเบิกจ่ายให้แก่ตนเอง จำนวน ๑ ราย ขณะนี้ ผู้ถูกชี้มูลความผิดอยู่ระหว่างการร้องอุทธรณ์คำสั่งลงโทษทางวินัยไล่ออกจากราชการ เพื่อจะยื่นคำฟ้องเพิกถอนคำสั่งลงโทษวินัยไล่ออกจากราชการ โดยมีขอด้วยกฎหมายต่อศาลปกครองจังหวัดอุบลราชธานี

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. ชี้แจงทำความเข้าใจผู้ร้องเรียนเพื่อกำหนดประเด็นและรวมเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการแก้ไขปัญหาการกระทำผิดวินัย และองค์กรคุณธรรม โดยการประกาศเจตนารมณ์และมอบนโยบาย การดำเนินการองค์กร

คุณธรรมและความโปร่งใส/โรงพยาบาลคุณธรรมในที่ประชุมผู้บริหารเพื่อขับเคลื่อนให้บุคลากรในหน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใส ได้ดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

๓.๒ สนับสนุนความรู้ทางข้อกำหนด 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

๔.มาตรการควบคุม กำกับติดตาม

๑.เสนอตัวอย่างการกระทำผิดวินัยฯ, ติดตามรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านการประชุมหัวหน้าส่วนราชการ ทุกเดือน การนิเทศงานระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล

๒.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ให้มีวินัยและป้องกันการกระทำผิดวินัย และผู้บังคับบัญชามีหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมาย ในการรักษาวินัยของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ได้ใช้เป็นกลไกในการเสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้มีวินัยป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัยและดำเนินการทางวินัยแก่ผู้กระทำผิดวินัย 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 และวางแผนในการแก้ไข้ปัญหา

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

๖.คณะกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ฯ ได้ประชุม สรุป วิเคราะห์และผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานฯ ปี ๒๕๖๗ โดยกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันทุกเดือน เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์และรับทราบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน นำผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด และใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการประเมินมิติใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence - Base Integrity &transparency Assessment: EBIT) ปีงบประมาณ ๒๕๖๗ เพื่อรับการประเมินฯ และมีการจัดทำคู่มือการดำเนินงาน และปรับปรุงผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การบวนการดำเนินการทางวินัย การจัดซื้อจัดจ้าง และจัดทำคู่มือการดำเนินงานและผังกระบวนการให้บริการประชาชน ตาม พ.ร.บ.อำนาจความสะดวกในการบริการประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักตามกฎหมายของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

๗.สรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด คำรับรอง เพื่อวางแผนแก้ไข้ปัญหา

ผู้รายงาน



(นางสาวอิทธิดี จิตรแสง)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

๑๒ กันยายน ๒๕๖๗