

**ตารางแสดง จำนวน / ประเภท เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก ปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖**

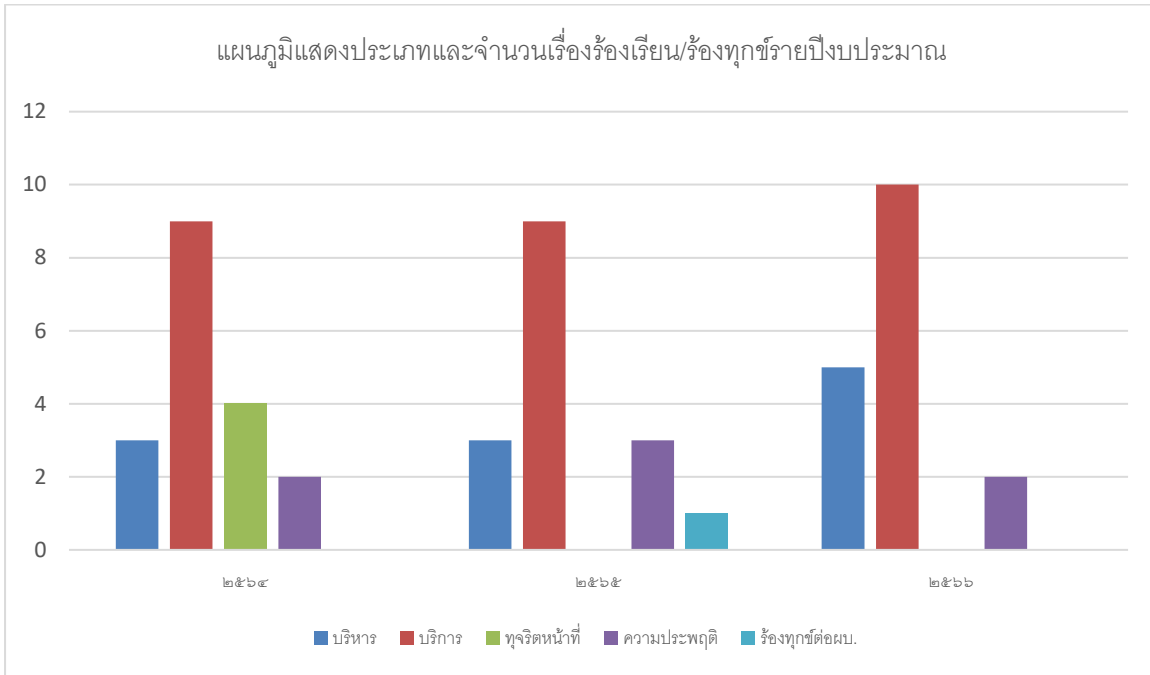
ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔		ปีงบประมาณ ๒๕๖๕		ปีงบประมาณ ๒๕๖๖	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป	๓	๑๖.๖๖	๓	๑๘.๗๕	๕	๒๙.๔๑
๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบบริการ	๙	๕๐	๙	๕๖.๒๕	๑๐	๕๘.๘๒
๓. ร้องเรียนเรื่องทุจริตประพฤตินิชอบ	๔	๒๒.๒๒	๐	๐	๐	๐
๔. ร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัวของเจ้าหน้าที่	๒	๑๑.๑๑	๓	๑๘.๗๕	๒	๑๑.๗๖
๕. ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา	๐	๐	๑	๖.๒๕	๐	๐
รวม	๑๘	๑๐๐	๑๖	๑๐๐	๑๗	๑๐๐

หมายเหตุ ข้อมูลปี ๒๕๖๖ จาก ๑ ต.ค.๖๕ ถึง ๑๕ ก.ย. ๖๖)

**ผลการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และการระงับข้อพิพาท
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ผลการดำเนินการ		
			ประสานแจ้งให้พื้นที่ตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหา	สสจ. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบแก้ไขปัญหา	รายงานจังหวัดดำเนินการทางวินัย
๑	ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป	๕	๕	๐	๐
๒	ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบบริการ	๑๐	๑๐	๐	๐
๓	ร้องเรียนเรื่องทุจริตประพฤตินิชอบ	๐	๐	๐	๐
๔	ร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัวของเจ้าหน้าที่	๒	๒	๐	๐
๕	ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา	๐	๐	๐	๐
	รวม	๑๗	๑๗	๐	๐

หมายเหตุ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐



**วิเคราะห์ปัญหา / อุปสรรค / การแก้ไข / ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖**

ปัญหา/อุปสรรค

๑. ปัญหาด้านนโยบายดำเนินงาน

เนื่องจากการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนมีลักษณะเฉพาะในแต่ละงานที่แตกต่างกัน เช่น ระบบประกันสุขภาพมีวิธีการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนในรูปแบบที่ชัดเจนเนื่องจากมีระเบียบกฎหมายรองรับ แต่หลายกรณี เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องระบบการบริหารงาน หรือการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง จะต้องใช้ระเบียบกฎหมายกลาง คือ พรบ.วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง ดังนั้นการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานจึงต้องประกอบด้วยผู้ดำเนินงานจากหลายฝ่าย ซึ่งต้องมีหน่วยงานกลางเพื่อให้การควบคุมกำกับ การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่การจัดรูปแบบโครงสร้างองค์กรเพื่อการดำเนินการในลักษณะดังกล่าว ยังไม่มีความชัดเจน

๒. ปัญหาระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (โครงสร้าง / การบริหารจัดการ)

การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ดำเนินงานในรูปแบบของ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ โดยมอบหมายให้กลุ่มงานภายในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่นที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนหรือมีภารกิจการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวกับการก่อตั้งสิทธิหรือระงับสิทธิของประชาชน กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินงานเพื่อตอบสนอง แก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ และประสานงานกับกลุ่มงานนิติการเพื่อรวบรวม วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน หรือการดำเนินการแก้ไขข้อพิพาททั้งในทางปกครอง ทางแพ่ง และทางอาญา

ซึ่งการดำเนินงานในรูปแบบวิธีการดังกล่าว ยังไม่สามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ เนื่องจาก โดยภารกิจรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงานกำหนดให้การแก้ไข หรือตอบสนองข้อร้องเรียนเป็นภารกิจที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานผู้เป็นเจ้าของเรื่องเป็นหลัก คณะกรรมการฯ หรือเลขานุการ เป็นเพียงผู้ควบคุมกำกับในมิติองค์รวม และประสานงานข้อมูล ทำให้การติดตามผลการดำเนินการ

ในระหว่างรับเรื่องจนกระทั่งเสร็จเรื่องไม่มีความต่อเนื่อง หรือไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วเพียงพอ

๓. ปัญหามาตรฐานคุณภาพบริการ

การดำเนินงานด้านมาตรฐานคุณภาพในหน่วยงานสนับสนุนงานบริการ คือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ยังไม่มีการดำเนินการ ส่วนในหน่วยบริการ คือ โรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลทั่วไปมีการดำเนินงานคุณภาพ (HA) ค่อนข้างครอบคลุมทุกหน่วยงาน ซึ่งหากหน่วยงานดำเนินงานด้านระบบควบคุมคุณภาพได้ครอบคลุมเป็นมาตรฐานเดียวกัน จะมีส่วนสนับสนุนภารกิจด้านการรับเรื่องและแก้ไขข้อร้องเรียน หรือเป็นส่วนสำคัญในการช่วยลดเรื่องร้องเรียนเนื่องจากระบบคุณภาพจะเป็นส่วนช่วยให้หน่วยงานดำเนินการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน แต่เนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานยังไม่ได้ดำเนินงานด้านมาตรฐานคุณภาพได้ครอบคลุม เป็นเหตุให้การดำเนินงานด้านจัดการข้อร้องเรียนยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

การแก้ไข

จากปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก ได้จัดทำโครงการป้องกันและแก้ปัญหา คือ

๑. โครงการพัฒนาองค์กรบริการสุขภาพด้วยระบบคุณธรรม สำหรับบุคลากรหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๒. โครงการเสริมสร้างวินัยข้าราชการและดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่

๓. โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ความสำคัญ / วัตถุประสงค์ของโครงการ

อบรมพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพและวินัยข้าราชการ แก่บุคลากรสาธารณสุขเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง ลดปัญหาการถูกร้องเรียน การถูกดำเนินคดี

กลุ่มเป้าหมาย บุคลากรสาธารณสุขจาก สสจ./รพช./สสอ./รพ.สต. จำนวน ๑๐๐ คน ประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือผู้แทน

๒. สาธารณสุขอำเภอ หรือผู้แทน

๓. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หรือผู้แทน

๔. เจ้าหน้าที่จาก สสจ.นครนายก

๒.๑.๔ หัวข้อหลักสูตร

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๓. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕

๖. ข้อบังคับคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖

๗. ข้อบังคับคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖

ข้อเสนอแนะ

๑. ด้านนโยบายดำเนินงานระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

สภาพปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในปัจจุบันที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่โครงสร้างภารกิจหน้าที่ตามกฎหมายเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องข้อร้องเรียนของหน่วยงานบริการและใน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ยังไม่มีความชัดเจน ซึ่งการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานบริหารและบริการ จำเป็นต้องประกอบด้วยผู้ดำเนินงานจากหลายกลุ่มงาน จึงควรมีหน่วยประสานงานกลางเพื่อให้การควบคุมกำกับ การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ใช่ว่าเพียงดำเนินงานในรูปแบบคณะกรรมการฯ เท่านั้น เนื่องจาก การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ต้องดำเนินงานโดยหน่วยงานที่ประกอบด้วยอำนาจหน้าที่รับผิดชอบและมีความชัดเจนต่อเนื่องของบุคลากรผู้ดำเนินงาน กรณีดังกล่าวหน่วยงานบริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานให้มีเอกภาพ โดยกำหนดรูปแบบองค์กรที่เกี่ยวกับเรื่องการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนเป็นการเฉพาะภายในหน่วยงาน

๒. ปัญหามาตรฐานคุณภาพบริการ

หน่วยงานควรดำเนินงานด้านระบบควบคุมคุณภาพให้ครอบคลุมเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะมี ส่วนสนับสนุนภารกิจด้านการรับเรื่องและแก้ไขข้อร้องเรียน หรือเป็นส่วนสำคัญในการช่วยลดเรื่องร้องเรียน เนื่องจากระบบคุณภาพจะเป็นส่วนช่วยให้หน่วยงานดำเนินการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ