

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

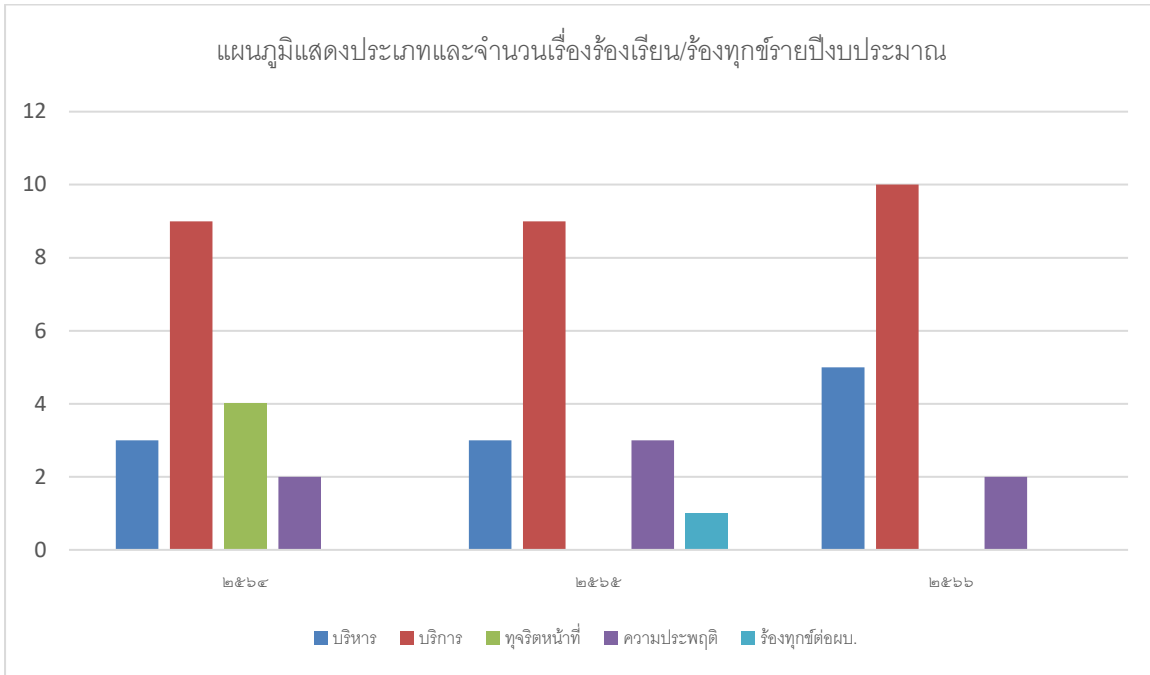
ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔		ปีงบประมาณ ๒๕๖๕		ปีงบประมาณ ๒๕๖๖	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป	๓	๑๖.๖๖	๓	๑๘.๗๕	๕	๒๙.๔๑
๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบบริการ	๙	๕๐	๙	๕๖.๒๕	๑๐	๕๘.๘๒
๓. ร้องเรียนเรื่องทุจริตประพฤตินิชอบ	๔	๒๒.๒๒	๐	๐	๐	๐
๔. ร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัวของเจ้าหน้าที่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

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
	<b>รวม</b>	<b>๑๗</b>	<b>๑๗</b>	<b>๐</b>	<b>๐</b>

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