

4. พัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. สถานการณ์

กลุ่มกฎหมายได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระทรวงสาธารณสุข ตัวชี้วัดที่ 55 ร้อยละของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA (ร้อยละ 90) ระดับจังหวัด และระดับอำเภอ ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์ ยังไม่มีการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ไม่สามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ ประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มกฎหมายจึงดำเนินการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันพิจารณาการจักระบบเรื่องร้องเรียนขึ้นเมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2563 จากการประชุมได้ข้อสรุปในเรื่องรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการแบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนออกเป็น 5 ระดับ

ต่อมา กลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วยหัวหน้ากลุ่มงานทุกกลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์ และรองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์ เป็นประธาน เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2564 โดยที่ประชุมให้ความเห็นชอบการจัดทำ Work Flow ตามระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนเป็น 5 ระดับ และการพัฒนาระบบเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีศูนย์บริหารจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียน ให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีความรวดเร็วในการส่งต่อข้อมูล และมอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย เป็นผู้ร่างระบบแล้วประสานเจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์ จัดทำโปรแกรม พร้อมทั้งจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และวันที่ 9 มีนาคม 2564 ได้ดำเนินการจัดประชุมเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนในระบบของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติ ประกาศบังคับใช้คู่มือปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ในวันที่ 26 เมษายน 2564 พร้อมทั้งจัดทำคำสั่งตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2564 มีผลบังคับใช้วันที่ 26 เมษายน 2564 เป็นต้นไป

กลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องพิจารณาทบทวนระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน และคู่มือปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ฉบับที่ 1 แก้ไขครั้งที่ 1 บังคับใช้เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2565

2. การดำเนินงาน/ผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียน แยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.2566

ลำดับ	ประเภท	จำนวนเรื่อง		การดำเนินการ			
		จำนวน	%	ระหว่างดำเนินการ	%	ได้ข้อยุติ	%
1	การให้บริการทางการแพทย์	-	-	-	-	-	-
2	คุณภาพการให้บริการ	6	21.43	0	21.43	6	100
3	การจัดซื้อจัดจ้าง	1	3.57	0	3.57	1	100
4	การบริหารจัดการ	1	3.57	0	3.57	1	100
5	วินัย และการทุจริต	-	-	-	-	-	-
6	การคุ้มครองผู้บริโภค	13	46.43	1	7.69	12	92.31
7	อนามัยสิ่งแวดล้อม	4	14.29	0	14.29	4	100

ลำดับ	ประเภท	จำนวนเรื่อง		การดำเนินการ			
		จำนวน	%	ระหว่างดำเนินการ	%	ได้ข้อยุติ	%
8	มาตรการ COVID 19	-	-	-	-	-	-
9	ขอความช่วยเหลือ	3	10.71	0	10.71	3	100
รวม		28	100	1	3.57	27	96.43

จากตาราง เห็นได้ว่าประเภทเรื่องร้องเรียนมากที่สุด 3 ลำดับแรกจากจำนวนทั้งหมด 28 เรื่อง คือ การร้องเรียนเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 13 เรื่อง คิดเป็น 46.43 เปอร์เซ็นต์ ร้องเรียนเรื่องคุณภาพการให้บริการ จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็น 21.43 เปอร์เซ็นต์ และอนามัยสิ่งแวดล้อม จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็น 14.29 เปอร์เซ็นต์

โดยจำนวนเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดเกี่ยวกับเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งตามคู่มือปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการปกป้อง ดูแล ผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ และอื่นๆ ตามกฎหมายที่เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุข ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม เช่น สถานบริการไม่ได้มาตรฐาน ไม่มีใบอนุญาต อาหารไม่ปลอดภัย การโฆษณาฝ่าฝืนต่อกฎหมายด้านอาหาร ยา สถานพยาบาล เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ จำนวนเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดลำดับที่ 2 เรื่องคุณภาพการให้บริการ ซึ่งตามคู่มือปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้านการแพทย์และสาธารณสุข ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม เช่น รอตรวจนาน เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า ปฏิเสธการรักษา กิริยาไม่เหมาะสม วาจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ระบบส่งต่อผู้ป่วย เป็นต้น จำนวนเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดลำดับที่ 3 เกี่ยวกับอนามัยสิ่งแวดล้อม ซึ่งตามคู่มือปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองดูแลประชาชน ให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากอันตรายหรือความเดือดร้อน ร้ายกาญ ตามกฎหมายด้านการสาธารณสุข ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมเช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทั่วไป ชยะ น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุร้ายกาญ ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด

ทั้งนี้ เห็นได้ว่าศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์ สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จนได้ข้อยุติ คิดเป็นร้อยละ 96.43

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียน แยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ.2567

ลำดับ	ประเภท	จำนวนเรื่อง		การดำเนินการ			
		จำนวน	%	ระหว่างดำเนินการ	%	ได้ข้อยุติ	%
1	การให้บริการทางการแพทย์	2	5.71	-	0	2	5.71
2	คุณภาพการให้บริการ	3	8.57	0	0	3	8.57
3	การจัดซื้อจัดจ้าง	1	2.86	0	0	1	2.86
4	การบริหารจัดการ	2	5.71	1	2.86	1	2.86
5	วินัย และการทุจริต	1	2.86	0	-	1	2.86
6	การคุ้มครองผู้บริโภค	18	51.43	3	8.57	15	42.86
7	อนามัยสิ่งแวดล้อม	7	20	0	-	7	20
8	มาตรการ COVID 19	-	-	-	-	-	-
9	ขอความช่วยเหลือ	1	2.86	0	0	1	2.86
รวม		35	100	4	11.43	31	88.57

จากตาราง เห็นได้ว่าประเภทเรื่องร้องเรียนมากที่สุด 3 ลำดับแรกจากจำนวนทั้งหมด 35 เรื่อง คือ การร้องเรียนเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 18 เรื่อง คิดเป็น 51.43 เปอร์เซ็นต์ อนามัยสิ่งแวดล้อม จำนวน 7 เรื่อง คิดเป็น 20 เปอร์เซ็นต์ และร้องเรียนเรื่องคุณภาพการให้บริการ จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็น 8.57 เปอร์เซ็นต์

โดยจำนวนเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดเกี่ยวกับเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งตามคู่มือปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการปกป้อง ดูแล ผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ และอื่นๆ ตามกฎหมายที่เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุข ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม เช่น สถานบริการไม่ได้มาตรฐาน ไม่มีใบอนุญาต อาหารไม่ปลอดภัย การโฆษณาฝ่าฝืนต่อกฎหมายด้านอาหาร ยา สถานพยาบาล เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ จำนวนเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดลำดับที่ 2 เกี่ยวกับอนามัยสิ่งแวดล้อม ซึ่งตามคู่มือปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองดูแลประชาชน ให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากอันตรายหรือความเดือดร้อนรำคาญ ตามกฎหมายด้านการสาธารณสุข ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทั่วไป ขยะ น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด และจำนวนเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดลำดับที่ 3 เรื่องคุณภาพการให้บริการ ซึ่งตามคู่มือปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้านการแพทย์ และสาธารณสุข ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม เช่น รอคิวนาน เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า ปฏิเสธการรักษา กิริยาไม่เหมาะสม วาจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ระบบส่งต่อผู้ป่วย เป็นต้น

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ประเภท	จำนวนเรื่อง		การเปรียบเทียบ	
		ปี งบประมาณ.2566	ปี งบประมาณ.2567	เพิ่มขึ้น %	ลดลง %
1	การให้บริการทางการแพทย์	0	2	200	-
2	คุณภาพการให้บริการ	6	3	-	50
3	การจัดซื้อจัดจ้าง	1	1	-	-
4	การบริหารจัดการ	1	2	50	-
5	วินัย และการทุจริต	0	1	-	100
6	การคุ้มครองผู้บริโภค	13	18	27.78	-
7	อนามัยสิ่งแวดล้อม	4	7	42.86	-
8	มาตรการ COVID 19	0	0	-	-
9	ขอความช่วยเหลือ	3	1	-	66.67
สรุป		28	35	20	-

จากตารางจะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ 2566 มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 28 เรื่อง และปีงบประมาณ 2567 มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 35 เรื่อง เพิ่มขึ้น 20 เปอร์เซ็นต์ โดยเรื่องร้องเรียนที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นสูงสุดลำดับที่ 1 คือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ โดยในปีงบประมาณ 2566 ไม่มีเรื่องร้องเรียน แต่ในปีงบประมาณ 2567 มีเรื่องร้องเรียน 2 เรื่อง

ผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์ พัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. พัฒนาระบบป้องกันการเกิดเรื่องร้องเรียน

- 1.1 เสริมสร้างความรู้ด้านวินัย ผลประโยชน์ทับซ้อน และจริยธรรมให้บุคลากรระดับผู้บริหาร
- 1.2 พัฒนาช่องทางเข้าถึงระเบียบที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ บนเว็บไซต์ สสจ.อต.

- 1.3 ประเมินสรุปผลการดำเนินการ
2. พัฒนาระบบการบริหารความขัดแย้งด้วยสันติวิธี
 - 2.1 จัดทำ/ทบทวนโครงสร้างคณะทำงานบริหารความขัดแย้งด้วยสันติวิธี
 - 2.2 จัดทำคู่มือ/แนวทางการบริหารความขัดแย้ง
 - ระบบป้องกันความขัดแย้ง
 - การจัดการ ระหว่าง/ขณะเกิดความขัดแย้ง
 - การจัดการหลังเกิดความขัดแย้ง
 - 2.3 จัดประชุมชี้แจงแนวทางการบริหารความขัดแย้งตามคู่มือให้คณะทำงานบริหารความขัดแย้ง
 - 2.4 กำกับ ติดตาม สรุปผลการดำเนินการ และรายงานผู้บริหาร
3. พัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน
 - 3.1 ทบทวน ปรับปรุงแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ สสจ.อต.
 - ช่องทางการรับเรื่อง
 - ระยะเวลาการดำเนินการ
 - ระบบการกำกับ ติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียน
 - 3.2 จัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัด
 - 3.3 จัดประชุมชี้แจงแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามคู่มือให้หน่วยงานในสังกัด
 - 3.4 กำกับ ติดตาม สรุปผลการดำเนินการ และรายงานผู้บริหาร

3. การวิเคราะห์ปัญหาและปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ

- ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย

ในปีงบประมาณ 2567 แม้ว่าจะสามารถดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเก็บข้อมูล สถิติ เป็นระบบได้มากขึ้น แต่ยังคงมีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการใน 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล พบปัญหาบุคลากรที่เคยรับผิดชอบการจัดการในระบบเรื่องร้องเรียนของแต่ละกลุ่มงาน มีการโยกย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน ทั้งการย้ายออกจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์ หรือย้ายออกจากกลุ่มงานเดิม ไปอยู่กลุ่มงานใหม่และเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบงานใหม่ ทำให้การส่งต่อระบบ ขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนไม่ต่อเนื่อง รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่กลุ่มงานผู้รับผิดชอบได้รับหนังสือแล้วแต่ไม่ได้ลงข้อมูลในโปรแกรมเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ทำให้ข้อมูลบางส่วนขาดหายไป ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

2. ปัจจัยด้านโปรแกรมเรื่องร้องเรียน เนื่องจากการพัฒนาโปรแกรมเรื่องร้องเรียนเป็นการพัฒนาในระยะเริ่มแรก ทำให้พบปัญหาเกี่ยวกับความสามารถของโปรแกรมไม่สามารถรองรับเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งมีจำนวนมากได้ รวมถึงรูปแบบของระบบการรายงานยังไม่สามารถแยกประเภทข้อมูลได้ครบถ้วน

- ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานสำเร็จ

เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมาย ประสานติดตาม กำกับผลการดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มงานต่างๆ โดยตรง

4. แนวทางการแก้ไขปัญหา ปี 2568

ปัญหา/สาเหตุปัญหา	แนวทางการแก้ไขปัญหา
1) ขาดความต่อเนื่องในการจัดการระบบเรื่องร้องเรียนเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเดิมย้าย หรือเปลี่ยนหน้าที่	-สำรวจรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบระบบเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงาน และจัดประชุมชี้แจงการปฏิบัติงานตามคู่มือ -เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายใหม่หลังมีการประชุมชี้แจงไปแล้ว กลุ่มกฎหมาย เข้า training รายบุคคล
2) กลุ่มงานผู้รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วไม่ลงข้อมูลในโปรแกรมเรื่องร้องเรียน และไม่แจ้งให้ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทราบ	-ประชุม และกำชับให้หัวหน้ากลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ควบคุม กำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานลงข้อมูลในโปรแกรมเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วน
3) รูปแบบการออกรายงานของโปรแกรมเรื่องร้องเรียน ไม่สามารถแยกประเภทข้อมูลได้ครบถ้วน	ประสานงาน IT เพื่อพัฒนารูปแบบการออกรายงานเรื่องร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

1.ชื่อ.....นายกมลพันธุ์ อุ่นแก้ว

ตำแหน่ง....นิติกร

เบอร์โทรศัพท์..... 096-691-6544

ID Line.....legal.utt

หัวหน้ากลุ่มงาน

2.ชื่อ..บุญมี..ทีดีบ

ตำแหน่ง...นิติกรชำนาญการ

เบอร์โทรศัพท์....0881625760

ID Line..... legal.utt