

**ตัวชี้วัดที่ 8.4** หน่วยงานสาธารณสุขมีระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 5

หน่วยวัด : ร้อยละ

น้ำหนัก : ร้อยละ 1

- คำอธิบาย : ☺ หน่วยงานมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง
- ☺ หน่วยงานมีการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารผ่าน กระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน
- ☺ ประเด็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนได้กำหนดไว้ในรอบ การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด มาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 โดยให้จังหวัดเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมซึ่งเป็นการกำหนดช่องทางหรือกลไก ในการให้ข้อมูลข่าวสารและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้หน่วยงานได้เรียนรู้การบริหารราชการ แบบมีส่วนร่วม หรือการบริหารราชการในระบบเปิดจากการปฏิบัติจริง และได้พัฒนาเพิ่มระดับการเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชนที่มีคุณภาพมาก ขึ้น
- ☺ การประเมินผลจะพิจารณาจากกระบวนการบริหารราชการและการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นการปรับระบบราชการสู่การบริหารราชการที่เปิดเผย โปร่งใส เน้นการมีส่วนร่วมของ ประชาชน และพัฒนาระบบราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน
- ☺ การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องมีโอกาสได้เข้าร่วม ในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาใน ฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน มี 5 ระดับ คือ

- 1.ระดับการให้ข้อมูล เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียว แต่เป็นระดับที่ สำคัญ เพราะเป็นการเริ่มต้นที่ส่วนราชการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมซึ่งจะนำไปสู่ กระบวนการอื่นๆ ต่อไป
- 2.ระดับการปรึกษาหารือ เป็นการรับฟังความคิดเห็น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความ คิดเห็นบอกข้อปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆ กับหน่วยงาน
- 3.ระดับการเข้ามาเกี่ยวข้อง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องใน กระบวนการกำหนดนโยบาย การวางแผนงาน/โครงการ การมีส่วนร่วมในระดับนี้ อาจ ดำเนินการ ในรูปแบบคณะกรรมการที่มีตัวแทนภาคประชาชนเข้ามาร่วม
- 4.ระดับการร่วมมือ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในบทบาทหรือฐานะหุ้นส่วน หรือภาคีในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ

รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์สุขภาพ

อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

5.ระดับการเสริมอำนาจประชาชน เป็นระดับสูงสุดของการมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งเป็นระดับของการมอบอำนาจการตัดสินใจให้ประชาชนเป็นผู้กำหนด

**หน่วยงานสาธารณสุข หมายถึง** โรงพยาบาลนครพนม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

โดยพิจารณาจากระดับความสำเร็จของการดำเนินการ กำหนดเป็นระดับขั้นของความสำเร็จ ( Milestone)  
แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ

ระดับ	เกณฑ์การประเมิน
1	-หน่วยงานมีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ/ หรือกลุ่มงานรับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย -หน่วยงานมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานไกล่เกลี่ยระดับพื้นที่ -มีระบบรวบรวมข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย
2	ผ่านระดับความสำเร็จที่ 1 และมีการดำเนินการ ดังนี้ -หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของงานบริการครอบคลุมภารกิจ รวมทั้งมีระบบและผู้รับผิดชอบในการติดตามและประเมินผลคุณภาพในงานดังกล่าว -หน่วยงานสามารถระบุตัวอย่างที่นำข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย จากการรับฟังในช่องทางต่างๆ มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 งานบริการ
3	ผ่านระดับความสำเร็จที่ 1,2 และมีการดำเนินการ ดังนี้ -หน่วยงานมีระบบ หรือวิธีการ หรือกลไกในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการที่เชื่อมโยงหรือเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักหรือยุทธศาสตร์และแสดงให้เห็นถึงการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) -หน่วยงาน มีระบบ /วิธีการในการเปิดช่องทางให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง หรือผู้รับบริการ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนของจังหวัด
4	ผ่านระดับความสำเร็จที่ 1,2,3 และมีการดำเนินการ ดังนี้ -หน่วยงาน มีช่องทางที่มีความหลากหลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ อย่างน้อย 3 ช่องทาง เพื่อ 1) ให้ข้อมูลข่าวสาร 2) รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ 3) รายงาน หรือเผยแพร่ผลการดำเนินงาน -หน่วยงาน จัดทำรายงานสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอหัวหน้าหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5	ผ่านระดับความสำเร็จที่ 1,2,3,4 และมีการดำเนินการ ดังนี้ -หน่วยงาน ดำเนินการโครงการ หรือกิจกรรม หรือเวที หรือวาระต่าง ๆ เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามระดับการมีส่วนร่วมที่ไม่ต่ำกว่าระดับการเข้ามาเกี่ยวข้อง (Involve) -หน่วยงาน มีกรอบแนวคิดหรือแนวทางหรือแผนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนไปสู่ระดับที่สูงขึ้น

รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์สุขภาพ

อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

ระดับ	เกณฑ์การประเมิน
	หรือแสดงให้เห็นว่ามีการขยายขอบเขตหรือกลุ่มเป้าหมายในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

สูตรการคำนวณ :

$\frac{\text{จำนวนหน่วยงานมีการดำเนินการระบบจัดการข้อร้องเรียนฯ ในระดับ 5 x 100}}{\text{จำนวนหน่วยงานทั้งหมด}}$
---

เป้าหมายปี 2557 :

ระดับอำเภอ : ร้อยละ 80 ของหน่วยงานสาธารณสุขที่มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการระบบจัดการข้อร้องเรียนฯ ในระดับ 5

ระดับตำบล : หน่วยงานสาธารณสุขที่มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการระบบจัดการข้อร้องเรียนฯ ในระดับ 5

เกณฑ์การให้คะแนน : คปสอ. ประเมิน รพ./รพ.สต. รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน

😊 หน่วยงานที่มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการระบบจัดการข้อร้องเรียนฯ ในระดับ 1	1 คะแนน
😊 หน่วยงานที่มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการระบบจัดการข้อร้องเรียนฯ ในระดับ 2	2 คะแนน
😊 หน่วยงานที่มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการระบบจัดการข้อร้องเรียนฯ ในระดับ 3	3 คะแนน
😊 หน่วยงานที่มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการระบบจัดการข้อร้องเรียนฯ ในระดับ 4	4 คะแนน
😊 หน่วยงานที่มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการระบบจัดการข้อร้องเรียนฯ ในระดับ 5	5 คะแนน

เหตุผล :

1.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนและการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยกำหนดให้มีกลไกในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของภาครัฐมากขึ้น ตัวอย่างเช่น กำหนดไว้ในแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในส่วนที่ 3 และส่วนที่ 10 ดังนี้

ส่วนที่ 3 แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน เช่น ในมาตรา 78 (5) ได้บัญญัติให้รัฐต้อง “จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน”

ส่วนที่ 10 แนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในมาตรา 87 กำหนดว่ารัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมประชาชน โดยต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ อย่างครบวงจรเริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ การติดตามตรวจสอบ

# รายละเอียดตัวชี้วัดเพื่อประกอบคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์สุขภาพ

อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

2.สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ขับเคลื่อนแนวคิดการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย ได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2551 – พ.ศ. 2555) โดยการใช้กลยุทธ์ในการพัฒนา 2 ด้าน คือ การพัฒนาจากภายในภาคราชการและพัฒนาจากภายนอกภาคราชการ โดยการสร้างความร่วมมือให้ภาคราชการ และภาคประชาชน ด้วยการส่งเสริมให้ภาคราชการมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักในเรื่องการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ และร่วมติดตามตรวจสอบและประเมินผลการบริหารราชการ พร้อมกับเสริมสร้างศักยภาพให้กับเครือข่ายภาคประชาชนให้มีความรู้ความเข้าใจ ที่สามารถเข้ามาร่วมดำเนินงานกับภาครัฐในฐานะหุ้นส่วนอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมหรือราชการระบบเปิดเกิดผลเป็นรูปธรรม มีความต่อเนื่องและยั่งยืน โดยทุกส่วนราชการจะต้องปรับระบบการบริหารงาน ให้เป็นระบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมและฝังรากเป็นวัฒนธรรมการปฏิบัติงานของส่วนราชการ มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน กระบวนทัศน์ของคนในหน่วยงานให้สามารถทำงานร่วมกับประชาชนในลักษณะหุ้นส่วน มีการทำงานในลักษณะเครือข่ายมีการออกกฎเกณฑ์ และแนวทางการทำงานที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติของหน่วยงานในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูงของส่วนราชการจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

## รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.			
		2553	2554	2555	2556
-หน่วยงานมีระดับความสำเร็จของระบบจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชยของส่วนราชการ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ	ร้อยละ	-	100	100	100

## แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- รายงานผลการดำเนินการศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขจังหวัดนครพนม
- คำสั่งคณะทำงานไกล่เกลี่ยระดับพื้นที่ และคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน
- รายงานผลการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายสมคิด สุริยะเลิศ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพนม เบอร์ติดต่อ : 042-511424

: นางอัจฉรา พรหมนิล สาธารณสุขอำเภอเมืองนครพนม เบอร์ติดต่อ : 042-511568

ผู้จัดเก็บข้อมูล : นายดิเรก เหมเมือง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ เบอร์ติดต่อ : 042-511568

: นายประกาศ แสงใส นิติกรชำนาญการ เบอร์ติดต่อ : 042-511424