

ตัวชี้วัดที่ 8.4 หน่วยงานสาธารณสุขที่มีระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 5

หน่วยวัด : ร้อยละ

น้ำหนัก : ร้อยละ 1

- คำอธิบาย : ☺ หน่วยงานมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน /ข้อเสนอนะ/ 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 และข้อเสนอนะต่างๆ กับหน่วยงาน
- 3.ระดับการเข้ามาเกี่ยวข้อง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องใน กระบวนการกำหนดนโยบาย การวางแผนงาน/โครงการ การมีส่วนร่วมในระดับนี้ อาจ ดำเนินการ ในรูปแบบคณะกรรมการที่มีตัวแทนภาคประชาชนเข้าร่วม
- 4.ระดับการร่วมมือ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในบทบาทหรือฐานะหุ้นส่วน หรือภาคีในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ

5.ระดับการเสริมอำนาจประชาชน เป็นระดับสูงสุดของการมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งเป็นระดับของการมอบอำนาจการตัดสินใจให้ประชาชนเป็นผู้กำหนด

หน่วยงานสาธารณสุข หมายถึง รพ.สต./สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/ โรงพยาบาล ในแต่ละ คปสอ.

โดยพิจารณาจากระดับความสำเร็จของการดำเนินการ กำหนดเป็นระดับขั้นของความสำเร็จ (Milestone)

แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ

ระดับ	เกณฑ์การประเมิน
1	<p>-หน่วยงานมีคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ/ หรือกลุ่มงานรับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย</p> <p>-หน่วยงานมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานใกล้เคียงระดับพื้นที่</p> <p>-มีระบบรวบรวมข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย</p>
2	<p>ผ่านระดับความสำเร็จที่ 1 และมีการดำเนินการ ดังนี้</p> <p>-หน่วยงานกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของงานบริการครอบคลุมภารกิจ รวมทั้งมีระบบและผู้รับผิดชอบในการติดตามและประเมินผลคุณภาพในงานดังกล่าว</p> <p>-หน่วยงานสามารถระบุตัวอย่างที่นำข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย จากการรับฟังในช่องทางต่างๆ มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 งานบริการ</p>
3	<p>ผ่านระดับความสำเร็จที่ 1,2 และมีการดำเนินการ ดังนี้</p> <p>-หน่วยงานมีระบบ หรือวิธีการ หรือกลไกในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการที่เชื่อมโยงหรือเกี่ยวข้องกับการกิจหลักหรือยุทธศาสตร์และแสดงให้เห็นถึงการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)</p> <p>-หน่วยงาน มีระบบ /วิธีการในการเปิดช่องทางให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง หรือผู้รับบริการ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนของจังหวัด</p>
4	<p>ผ่านระดับความสำเร็จที่ 1,2,3 และมีการดำเนินการ ดังนี้</p> <p>-หน่วยงาน มีช่องทางที่มีความหลากหลายและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ อย่างน้อย 3 ช่องทาง เพื่อ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ให้ข้อมูลข่าวสาร 2) รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ 3) รายงาน หรือเผยแพร่ผลการดำเนินงาน <p>-หน่วยงาน จัดทำรายงานสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเสนอหัวหน้าหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p>
5	<p>ผ่านระดับความสำเร็จที่ 1,2,3,4 และมีการดำเนินการ ดังนี้</p> <p>-หน่วยงาน ดำเนินการโครงการ หรือกิจกรรม หรือเวที หรือวาระต่าง ๆ เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตามระดับการมีส่วนร่วมที่ไม่ต่ำกว่าระดับการเข้ามาเกี่ยวข้อง (Involve)</p> <p>-หน่วยงาน มีกรอบแนวคิดหรือแนวทางหรือแผนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนไปสู่ระดับที่สูงขึ้น หรือแสดงให้เห็นว่ามีการขยายขอบเขตหรือกลุ่มเป้าหมายในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน</p>

สูตรการคำนวณ :

$\frac{\text{จำนวนหน่วยงานที่มีการดำเนินการระบบจัดการข้อร้องเรียนฯ ในระดับ 5} \times 100}{\text{จำนวนหน่วยงานทั้งหมด}}$

เป้าหมายปี 2557 :

ระดับจังหวัด/อำเภอ : ร้อยละ 80 ของหน่วยงานสาธารณสุขที่มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการระบบจัดการข้อร้องเรียนฯ ในระดับ 5

ระดับตำบล : หน่วยงานสาธารณสุขที่มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการระบบจัดการข้อร้องเรียนฯ ในระดับ 5

เกณฑ์การให้คะแนน : ประเมินจังหวัด , จังหวัดประเมิน คปสอ. รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/-10 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

😊 ร้อยละ 60 ของหน่วยงานสาธารณสุขที่มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 5	1 คะแนน
😊 ร้อยละ 70 ของหน่วยงานสาธารณสุขที่มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 5	2 คะแนน
😊 ร้อยละ 80 ของหน่วยงานสาธารณสุขที่มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 5	3 คะแนน
😊 ร้อยละ 90 ของหน่วยงานสาธารณสุขที่มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 5	4 คะแนน
😊 ร้อยละ 100 ของหน่วยงานสาธารณสุขที่มีระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ 5	5 คะแนน

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 “จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไป

อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน”

ส่วนที่ 10 แผนนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในมาตรา 87 กำหนดว่ารัฐต้องดำเนินการตาม

แผนนโยบายด้านการมีส่วนร่วมประชาชน โดยต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ

อย่างครบวงจรเริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ การติดตามตรวจสอบ

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 โดยการสร้างความพร้อมให้ภาคราชการ 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/ข้อเสนอนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชยของส่วนราชการ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ	ร้อยละ	-	100	100	100

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

- รายงานผลการดำเนินการศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขจังหวัดนครพนม
- คำสั่งคณะทำงานไกล่เกลี่ยระดับพื้นที่ และคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานร้องเรียน
- รายงานผลการดำเนินงานไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายพิระ อารีรัตน์ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครพนม เบอร์ติดต่อ : 042-511410

ผู้จัดเก็บข้อมูล : จ.อ.ทวี คุณรัตน์ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ เบอร์ติดต่อ : 042-511410 ต่อ 132