



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๔๔๐ ๙๑๗๖

ที่ พย ๐๐๓๒.๐๐๗.๒/๕๙

วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา รอบ ๖ เดือน และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา โดยกลุ่มกฎหมาย ได้บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖) มีเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ดำเนินการจำนวน ๑๒ เรื่อง ซึ่งมีผลการดำเนินการเป็นที่ยุติแล้ว จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗

ในการนี้ กลุ่มกฎหมาย จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖) และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา มุ่งเน้นให้หน่วยงานเป้าหมายให้ความสำคัญและร่วมพลังในการเปิดเผยข้อมูลและการให้บริการสาธารณะผ่านระบบสารสนเทศของหน่วยงานเป็นหลัก ภายใต้แนวคิดจุดพลังแห่งความร่วมมือ (The Power of Collaboration) ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสาธารณะได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา

(นางพิชญา คมบาง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร

(นายจรเร บัวสัมฤทธิ์)
นิติกรชำนาญการ

<input type="checkbox"/>	อนุมัติ/อนุญาต
<input checked="" type="checkbox"/>	ชอบ
<input type="checkbox"/>	ลงนาม
<input type="checkbox"/>	ดงนาม
<input type="checkbox"/>	มอบ
<input type="checkbox"/>	ทราบ

(นายสมภพ เมืองชื่น)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ(ด้านเวชกรรม)

ปฏิบัติหน้าที่นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)

รักษาราชการแทนนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

31 มี.ค. 2566

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประเด็นการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เป็นหน่วยงานที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนอง
ต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การจัดการเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๖ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา
ประชาชนทั่วไปได้ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑๒ เรื่อง โดยมีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน
จำนวน ๓ ช่องทาง ดังนี้ ๑) ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ๒) ผ่านช่องทางหนังสือ/
จดหมาย จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ ๓) เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา จำนวน ๓ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๒๕ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
/เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
- ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖)

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ทางโทรศัพท์	๒	๑๖.๖๗
๒. ช่องทางหนังสือ/จดหมาย	๗	๕๘.๓๓
๓. เว็บไซต์ สสจ.พะเยา	๓	๒๕
	๑๒	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ประเภทและสถานะของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ -
๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖)

ลำดับที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)/ร้อยละ	สถานะ		
			อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ส่งต่อ (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)
๑	การบริการ/ขอความช่วยเหลือ	๙ (๗๕)	๔ (๔๔.๔๔)	-	๕ (๕๕.๕๖)
๒	การบริหารทรัพยากรบุคคล	๑ (๑๖.๖๗)	-	-	๑ (๑๐๐)
๓	การทุจริต/ปฏิบัติหน้าที่โดยมิ ชอบ/วินัย	๒ (๘.๓๓)	๑ (๕๐)	-	๑ (๕๐)
	รวม	๑๒ (๑๐๐)	๕ (๔๑.๖๗)	-	๗ (๕๘.๓๓)

จากตารางที่ ๒ สามารถแยกประเด็นเรื่องร้องเรียนได้ ๓ ประเภท ได้แก่ (๑) การบริการ/ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ผลการดำเนินงาน ยุติเรื่อง จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๖ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔ (๒) การทุจริต/ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ/วินัย จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ผลการดำเนินงาน ยุติเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ (๓) การบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ ผลการดำเนินงาน ยุติเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

อนึ่ง เรื่องร้องเรียนที่มีสถานะผลการดำเนินการ “อยู่ระหว่างดำเนินการ” จำนวนทั้งหมด ๕ เรื่อง นั้น เป็นเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม ๒๕๖๖

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไปต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายใน ห่วงปึงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของปึงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังคงมีการดำเนินการต่อในห่วงปึงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่องร้องเรียนดังกล่าวของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๖ เดือน ปึงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖) มีจำนวนทั้งหมด ๑๐ เรื่อง โดยเป็นเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ทั้งในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง จำนวน ๖ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห่วงปึงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปึงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังคงมีการดำเนินการต่อในห่วงปึงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๖ เดือน ปึงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖) มีทั้งหมดจำนวน ๒ เรื่อง ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ทั้งนี้ เป็นเหตุที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๑ เรื่อง สถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่องแล้ว และเกิดขึ้นในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน ๑ เรื่อง สถานะเรื่องร้องเรียน อยู่ระหว่างดำเนินการ

ปัญหาและอุปสรรค

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ในการให้บริการของผู้ให้บริการในหน่วยงาน อีกทั้งพฤติกรรมบริการและการให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน โปร่งใส ด้วยท่าทางที่ไม่เต็มใจให้บริการ อ่อนแอและเป็นมิตร อีกทั้งสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อโควิด - 19 ทำให้บุคลากรสาธารณสุขมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงภาวะกดดันหลายด้าน อีกทั้งในส่วนของประชาชนที่มีความวิตกกังวลรอบด้าน ทำให้เกิดความคาดหวังและต้องการได้รับการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เพิ่มมากขึ้นกว่าปกติ จึงอาจก่อให้เกิดประเด็นความไม่พึงพอใจในการรับบริการเพิ่มมากขึ้นเป็นหลายเท่าตัว

๒. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติราชการในหลายๆหน่วยงาน ซึ่งมีทั้งกรณีที่ไม่รู้และไม่รู้ว่าเป็นการกระทำที่เข้าข่ายผิดวินัย ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ตระหนักถึงความสำคัญในประเด็นนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงมีมาตรการแนวทางในการปลูก/ปลูกจิตสำนึก ในการมีจิตพอเพียงด้านการทุจริต โดยมีแผนงาน/กิจกรรมประสานการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินชีวิตและการดำเนินงาน ร่วมกับชมรมจริยธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา อีกทั้งยังมีแผนงานในการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงานในด้านการเสริมสร้างและพัฒนาให้มีวินัย และป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำผิดวินัย อีกทั้งมีการเน้นย้ำข้อสั่งการของกระทรวงสาธารณสุขให้แก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยาและหน่วยงานในสังกัด ประเด็นมาตรการป้องกันการทุจริต และแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐ และการใช้มาตรการทางการบริหารแก่ข้าราชการที่มีพฤติกรรมเข้าข่ายกระทำผิดวินัย อย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะ

บุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ ในการสร้างกลไกการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ บูรณาการการทำงานของหน่วยงาน ปรับปรุงระบบการทำงาน การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใสและลดความเสี่ยงของการทุจริต โดยส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างความตระหนักรู้ จิตสำนึก ทัศนคติด้าน การต่อต้านคอร์รัปชันให้แก่บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา



(นางพิชญา คมบาง)

ผู้สรุปรายงาน

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร


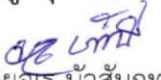



(นายจรูญ บัวสัมฤทธิ์)

ผู้ตรวจรายงาน

นิติกรชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2561
สำหรับหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา	
วัน/เดือน/ปี : 30 มีนาคม 2566	
หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา รอบ 6 เดือน ประจำปีงบประมาณ 2566	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2564 รอบ 6 เดือน ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 มีนาคม 2566	
Link ภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ :	
.....	
.....	
.....	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นางพัทธยา คมบาง)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ 31 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2566</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)</p> <p>ตำแหน่ง นิติกร ชำนาญการ(หัวหน้า) วันที่ 31 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2566</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นางพัทธยา คมบาง)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ 31 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2566</p>	