



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๔๔๐ ๙๑๗๖

ที่ พย ๐๐๓๓.๐๐๗.๑/๓๗

วันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา รอบ ๖ เดือน และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขขอให้หน่วยงานในสังกัดฯ ราชการบริหารส่วนภูมิภาค รายงานผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน ข้อ MOIT ๑๐ หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มกฎหมายได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ข้อเสนอ จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวต่อสาธารณะ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

☒ อนุมัติ/อนุญาต
☒ ขอบ
☐ คัด
☐ ลงนาม
☐ มอบ
☐ ทราบ

(นางพัทธยา พุรินทร์)

นิติกรชำนาญการ

(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)

นิติกรชำนาญการ

(นางสาวไพจิตร ชัยจำนงค์พันธุ์)

เภสัชกรเชี่ยวชาญ (ด้านเภสัชสาธารณสุข)

๒๖๘-๕๖๘

(นายชินทร์ ตีปินดา)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

๒๗ มี.ค. ๒๕๖๘

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประเด็นการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เป็นหน่วยงานที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนอง
ต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การจัดการเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) 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. ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗
- ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ทางโทรศัพท์	๓	๒๐
๒. ช่องทางหนังสือ/จดหมาย	๔	๒๖.๗
๓. เว็บไซต์ สสจ.พะเยา	๘	๕๓.๓
๔. เพจเฟสบุ๊ก สสจ.พะเยา	๑	๔
	๑๕	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ประเภทและสถานะของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ -
๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)

ลำดับที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)/ร้อยละ	สถานะ		
			อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ส่งต่อ (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)
๑	การบริการ/ขอความช่วยเหลือ	๗ (๔๖.๗)	๓ (๔๒.๘)	-	๔ (๕๗.๒)
๒	คุ้มครองผู้บริโภค	๕ (๓๓.๓)	๔ (๘๐)	-	๑ (๒๐)
๓	อื่นๆ	๒ (๑๓.๓)	-	-	๒ (๑๐๐)
๔	จัดซื้อจัดจ้าง	๑ (๖.๗)	๑ (๑๐๐)	-	-
รวม		๑๕ (๑๐๐)	๘ (๕๓.๓)	-	๗ (๔๖.๗)

จากตารางที่ ๒ สามารถแยกประเด็นเรื่องร้องเรียนได้ ๔ ประเภท ได้แก่ (๑) การบริการ/ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗ ผลการดำเนินงาน ยุติเรื่อง จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘ (๒) คู่ครองผู้บริโภค จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ ผลการดำเนินงาน ยุติเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐ (๓) เรื่องอื่นๆ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓ ผลการดำเนินงาน ยุติเรื่อง จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ (๔) การจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๗ ผลการดำเนินงาน อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไปต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายใน ห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีดำเนินการต่อในห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่องร้องเรียนดังกล่าวของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) มีจำนวนทั้งหมด ๗ เรื่อง โดยเป็นเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา โดยแยกเกิดขึ้นในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา จำนวน ๑ เรื่อง โรงพยาบาลทั่วไป ได้แก่ โรงพยาบาลพะเยา จำนวน ๔ เรื่อง โรงพยาบาลเชียงคำ ๒ จำนวน เรื่อง สถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง จำนวน ๓ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง

๒. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีดำเนินการต่อในห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘) มีทั้งหมดจำนวน ๐ เรื่อง ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ทั้งนี้

ปัญหาและอุปสรรค

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ในการให้บริการของผู้ให้บริการในหน่วยงาน อีกทั้งพฤติกรรมบริการและการให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน ด้วยท่าทางที่ไม่เต็มใจให้บริการ ไม่อบอุ่นและเป็นมิตร ด้วยจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการในแต่ละวันมีจำนวนมาก บุคลากรสาธารณสุขมีภาระงานเพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงภาวะกดดันหลายด้าน อีกทั้งในส่วน of ประชาชนและญาติที่มาใช้บริการมีความวิตกกังวลรอบด้าน ทำให้เกิดความคาดหวังและต้องการให้ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม จึงอาจก่อให้เกิดประเด็นความไม่พึงพอใจในการรับบริการเพิ่มมากขึ้นเป็นหลายเท่าตัว

๒. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติราชการในทุกๆ หน่วยงาน ซึ่งมีทั้งกรณีที่อยู่และไม่รู้ว่า เป็นการกระทำที่เข้าข่ายผิดวินัย แม้ช่วงรอบ ๖ เดือน ของปีงบประมาณ ๒๕๖๘ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา จะไม่มีเรื่องร้องเรียนในประเด็นนี้ แต่หน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญในประเด็นนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงมีมาตรการแนวทางในการปลูก/ปลูกจิตสำนึกในการมีจิตพอเพียงด้านการทุจริต โดยมีการจัดทำแผนงาน/กิจกรรมประสานการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินชีวิตและการดำเนินงานร่วมกับชมรมจริยธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา อีกทั้งยังมีกิจกรรมการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงานในด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมและประพฤติปฏิบัติตนในการรักษา วินัย และป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำผิดวินัย อีกทั้งมีการเน้นย้ำข้อสั่งการของกระทรวงสาธารณสุขให้แก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยาและหน่วยงานในสังกัด ประเด็นมาตรการป้องกันการทุจริต และแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐ และการใช้มาตรการทางการบริหารแก่ข้าราชการที่มีพฤติกรรมเข้าข่ายกระทำผิดวินัย อย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะ

บุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ ในการสร้างกลไกการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ บูรณาการการทำงาน of หน่วยงาน ปรับปรุงระบบการทำงาน การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใสและลดความเสี่ยงของการทุจริต โดยส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) เพื่อพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนสร้างความตระหนักรู้ จิตสำนึก ปรับฐานความคิดด้านการต่อต้านคอร์รัปชันให้แก่บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

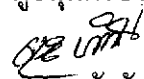

(นางพัทธยา พูบินทร์)

นิติกรชำนาญการ


(นายจรเฐ บัวสัมฤทธิ์)

นิติกรชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มงาน/งานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา
แนบท้ายประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ
ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มงาน/งานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา	
ชื่อกลุ่มงาน/งาน กลุ่มกฎหมาย	
วัน/เดือน/ปี : ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๘	
หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประเด็นการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประเด็นการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๘)	
หมายเหตุ :	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางพัทธยา พูนพันธ์) ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายจิเร บัวสัมฤทธิ์) ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางพัทธยา พูนพันธ์) ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘	

หมายเหตุ :

๑. ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล คือ เจ้าของงานหรือข้อมูล
๒. ผู้อนุมัติรับรอง คือ หัวหน้ากลุ่มงาน หรือหัวหน้างาน
๓. ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ คือ แอดมิน หรือผู้ดูแลยูสเซอร์ของแต่ละงานหรือกลุ่มงาน