



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา กลุ่มงานนิติการ โทร. ๐ ๕๔๔๐ ๙๑๗๖

ที่ พย ๐๐๓๒.๐๐๗.๒/๕๗ วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา และขออนุญาต
เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เป็นหน่วยงานที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์ ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนอง
ต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ กลุ่มงานนิติการ
ได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔)

ในการนี้ กลุ่มงานนิติการ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดพะเยา และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา

(นางพิศยา คมบาง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร

(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)

นิติกรชำนาญการ

ทราบ

(นายสุกชัย บุญอัมพันธ์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

12 ส.ค. 2564

รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เป็นหน่วยงานที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุขร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑๑ เรื่อง โดยจำแนกรายละเอียดออกเป็น ๔ รายการได้แก่ ๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๒. ประเภทของเรื่องร้องเรียน ๓. สถานที่เกิดเหตุเรื่องร้องเรียน และ ๔. ผลของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง ดังนี้ ๑) ผ่านช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓ ๒) ผ่านช่องทางหนังสือ/จดหมาย จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕ ๓) ผ่านช่องทาง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E - Mail : lawsmoph@hotmail.com จำนวน - เรื่อง ๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง จำนวน - เรื่อง ๕) เว็บไซต์ สสจ.พะเยา จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔)

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ทางโทรศัพท์	๓	๒๗.๓
๒. ช่องทางหนังสือ/จดหมาย	๖	๕๔.๕
๓. ช่องทาง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	๐	๐
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๐	๐
๕. เว็บไซต์ สสจ.พะเยา	๒	๑๘.๒
	๑๑	๑๐๐

เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑๑ เรื่อง สามารถจำแนกได้ ๓ ประเภท ได้แก่ (๑) การบริการ/ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ (๒) การทุจริต/ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ/วินัย จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ (๓) การสาธารณสุข / เหตุรำคาญ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ประเภท สถานที่เกิดเหตุและสถานะของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

ลำดับ ที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)/ ร้อยละ	สถานที่เกิดเหตุ						สถานะ		
			สสจ.	สสอ.	รพท.	รพช.	รพ. สต.	อื่นๆ	อยู่ ระหว่าง ดำเนิน การ (เรื่อง)	ส่งต่อ (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)
๑	การบริการ/ขอความช่วยเหลือ	๗ (๖๓.๖๔)	-	-	๒	๒	๒	๑	-	-	๗
๒	งานคุ้มครองผู้บริโภค	๒ (๑๘.๒)	-	-	-	-	-	๒	-	-	๒
๓	การสาธารณสุข / เหตุรำคาญ	๒ (๑๘.๒)	-	-	-	-	-	๒	๑	-	๑
รวม		๑๑ (๑๐๐)	๐	๐	๒ (๑๘.๒)	๒ (๑๘.๒)	๒ (๑๘.๒)	๕ (๔๕.๔๕)	๑ (๙.๑)	-	๑๐ (๙๐.๙)

จากตารางที่ ๒ จะเห็นได้ว่า เรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๖ เดือน ปังบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔) เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในสถานที่ต่างๆดังนี้

๑. การบริการ/ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๗ เรื่อง เหตุเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆในจังหวัดพะเยา โดยส่งช่องทางหนังสือ และทางโทรศัพท์ สถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง ๗ เรื่อง

๒. การสาธารณสุข / เหตุรำคาญ จำนวน ๒ เรื่อง เหตุเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆในจังหวัดพะเยา โดยส่งช่องทางหนังสือ และเว็บไซต์ สสจ.พะเยา สถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง ๑ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง

๓. งานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒ เรื่อง โดยส่งช่องทางหนังสือ เหตุเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆ ในจังหวัดพะเยา สถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง ๒ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความเป็นธรรม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไปต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายใน ห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีกรดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔) มีจำนวนทั้งหมด ๗ เรื่อง โดยเป็นเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ทั้งโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทั้งนี้ จำนวนเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

๒. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังคงมีการดำเนินการต่อในห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๔) มีทั้งหมดจำนวน ๐ เรื่อง
ปัญหาและอุปสรรค

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาและอุปสรรค ส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ในการให้บริการของผู้ให้บริการในหน่วยงาน อีกทั้งพฤติกรรมบริการและการให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน โปร่งใส ด้วยท่าทางที่ไม่เต็มใจให้บริการ อบอวน และเป็นมิตรเท่าที่ควร

๒. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เนื่องจากไม่มีเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว แต่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ตระหนักถึงความสำคัญในประเด็นนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงมีมาตรการแนวทางการปลูก/ปลูกจิตสำนึกในการมีจิตพอเพียงด้านการทุจริต โดยมีแผนงาน/กิจกรรมประสานการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินชีวิตและการดำเนินงาน ร่วมกับชมรมจริยธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอยู่ประจำทุก ๑ - ๒ เดือน

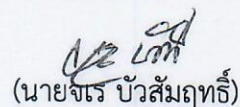
ข้อเสนอแนะ

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



(นางพิชญา คมบัง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร



(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)

นิติกรชำนาญการ

ผู้สรุปรายงาน

ผู้ตรวจรายงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

วัน/เดือน/ปี : ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------|
| ๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | จำนวน ๗ เรื่อง |
| ๒. เรื่องร้องเรียนงานคุ้มครองผู้บริโภค | จำนวน ๒ เรื่อง |
| ๓. เรื่องร้องเรียนการสาธารณสุข / เหตุรำคาญ | จำนวน ๒ เรื่อง |

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

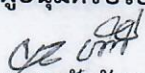
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล


(นางพิทยยา คมบาง)

(นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ)

วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง


(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ (หัวหน้า)

วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่


(นางพิทยยา คมบาง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔