



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๕๔๐ ๙๑๗๖

ที่ พย ๐๐๓๒.๐๐๗.๒/๑๗๖

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา และขออนุญาต
เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เป็นหน่วยงานที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์ ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนอง
ต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ กลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการ
จัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดพะเยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๔ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔)

ในการนี้ กลุ่มกฎหมาย ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดพะเยา และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา

(นางพัทธยา คมบาง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร

(นายจรูญ บัวสัมฤทธิ์)

นิติกรชำนาญการ

- อนุมัติ/อนุญาต
- ชอบ
- ลงนาม
- ลงนาม
- มอบ
- ทราบ

(นางสุดชัย บุญอำพันธ์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

**รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เป็นหน่วยงานที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประชาชนทั่วไปและบุคลากรสาธารณสุขร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๒๖ เรื่อง โดยจำแนกรายละเอียดออกเป็น ๔ รายการได้แก่ ๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ๒. ประเภทของเรื่องร้องเรียน ๓. สถานที่เกิดเหตุเรื่องร้องเรียน และ ๔. ผลของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง ดังนี้ ๑) ผ่านช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓ ๒) ผ่านช่องทางหนังสือ/จดหมาย จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕ ๓) ผ่านช่องทาง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-Mail : lawsmoph@hotmail.com จำนวน - เรื่อง ๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง จำนวน ๑ เรื่อง ๕) เว็บไซต์ สสจ.พะเยา จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ เมษายน ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ทางโทรศัพท์	๙	๓๔.๖๑
๒. ช่องทางหนังสือ/จดหมาย	๑๒	๔๖.๑๕
๓. ช่องทาง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	๐	๐
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	๑	๓.๘๕
๕. เว็บไซต์ สสจ.พะเยา	๔	๑๕.๓๘
	๒๖	๑๐๐

เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๗ เรื่อง ส่วนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน ๑๙ เรื่อง โดยสามารถจำแนกได้ ๓ ประเภทได้แก่ (๑) การบริการ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ (๒) ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ (๓) การสาธารณสุข / เหตุรำคาญ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ดังตารางที่ ๒

ตารางที่ ๒ ประเภท สถานที่เกิดเหตุและสถานะของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ เมษายน ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

ลำดับที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)/ ร้อยละ	สถานที่เกิดเหตุ						สถานะ		
			สสจ.	สสอ.	รพท.	รพช.	รพ.สต.	อื่นๆ	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ส่งต่อ (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)
๑	ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗ (๒๖.๙๒)	๐	๐	๓	๓	๑	๐	๔	๐	๓
๒	การบริการ	๙ (๓๔.๖๑)	๐	๐	๑	๖	๒	๐	๑	๐	๘
๓	การขอความช่วยเหลือ	๙ (๓๔.๖๑)	๙	๐	๐	๐	๐	๐	๑	๐	๘
๔	การสาธารณสุข / เหตุร้ายคาญ	๑ (๖.๒๕)	-	-	-	-	-	๑	๐	๐	๑
รวม		๑๑ (๑๐๐)	๙ (๓๔.๖๑)	๐	๔ (๑๕.๓๘)	๙ (๓๔.๖๑)	๓ (๑๑.๕๔)	๑ (๓.๘๕)	๖ (๒๓.๐๘)	๐	๒๐ (๗๖.๙)

จากตารางที่ ๒ จะเห็นได้ว่า เรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ทั้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในรอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในสถานที่ต่างๆ ดังนี้

๑. ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๗ เรื่อง เหตุเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆ ในจังหวัดพะเยา โดยส่งช่องทางหนังสือ หน้าเว็บไซต์หน่วยงานและทางโทรศัพท์ สถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง ๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๔ เรื่อง

๒. การบริการ จำนวน ๙ เรื่อง เหตุเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆ ในจังหวัดพะเยา โดยส่งช่องทางหนังสือ หน้าเว็บไซต์หน่วยงานและทางโทรศัพท์ สถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง ๘ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง

๓. การขอความช่วยเหลือ จำนวน ๙ เรื่อง เหตุเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆ ในจังหวัดพะเยา โดยส่งช่องทางหนังสือ มาด้วยตนเอง โทรศัพท์ และเว็บไซต์ สสจ.พะเยา สถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง ๘ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง

๔. การสาธารณสุข / เหตุร้ายคาญจำนวน ๑ เรื่อง โดยส่งช่องทางหนังสือ เหตุเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆ ในจังหวัดพะเยา สถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง ๑ เรื่อง

/สรุปผล...

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

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

เรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ เมษายน ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีจำนวนทั้งหมด ๑๙ เรื่อง โดยเป็นเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ทั้งโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๙ เรื่อง ทั้งนี้ จำนวนเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ส่วนการขอความช่วยเหลือเป็นประเด็นของการประสานงานด้านการบังคับใช้กฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานสาธารณสุข และประเด็นเกี่ยวกับการสาธารณสุข /เหตุรำคาญ กรณีการบริหารจัดการขยะติดเชื้อของทุกโรงพยาบาลในจังหวัดพะเยา

๒. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ เมษายน ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) มีทั้งหมดจำนวน ๗ เรื่อง

ซึ่งเป็นเรื่องการประพฤติมิชอบและมีความเสี่ยงต่อการการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ ทั้งโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๓ เรื่อง ส่วนอีก ๔ เรื่อง อยู่ในระหว่างดำเนินการ

ปัญหาและอุปสรรค

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ในการให้บริการของผู้ให้บริการในหน่วยงาน อีกทั้งพฤติกรรมบริการและการให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน โปร่งใส ด้วยท่าทางที่ไม่เต็มใจให้บริการอบอุ่นและเป็นมิตรเท่าที่ควร

๒. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ได้รับเรื่องมาจำนวน ๗ เรื่องซึ่งเป็นเรื่องการประพฤติมิชอบและพฤติกรรมดังกล่าว มีความเสี่ยงต่อการการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ ทั้งโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล แม้ในหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา จะไม่มีเรื่องร้องเรียนประเด็นนี้ในหน่วยงาน แต่ทางศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องร้องเรียน ก็มีความตระหนักถึงความสำคัญในประเด็นนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงมีมาตรการแนวทางในการปลูก/ปลูกจิตสำนึกในการมีจิตพอเพียงด้านการทุจริต โดยมีแผนงาน/กิจกรรมประสานการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินชีวิตและการดำเนินงานร่วมกับชมรมจริยธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอยู่ประจำทุก ๑ - ๒ เดือน

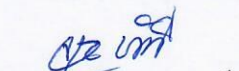
ข้อเสนอแนะ

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


(นางพัทธยา คมบาง)


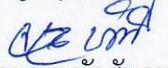

ผู้สรุปรายงาน

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร


(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)
นิติกรชำนาญการ

ผู้ตรวจรายงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา	
วัน/เดือน/ปี : ๒ กันยายน ๒๕๖๔	
หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๔ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๔ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา จำนวน ๒๖ เรื่อง ประกอบด้วย	
๑. ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน ๗ เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน ๙ เรื่อง
๓. เรื่องการขอความช่วยเหลือ	จำนวน ๙ เรื่อง
๔. เรื่องร้องเรียนการสาธารณสุข / เหตุรำคาญ	จำนวน ๑ เรื่อง
Link ภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ :	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางพัทธยา คมบาง) (นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ) วันที่ ๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายจเร บัวสัมฤทธิ์) ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ (หัวหน้า) วันที่ ๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางพัทธยา คมบาง) ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔	