



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๔๔๐ ๙๑๗๖

ที่ พย ๐๐๓๒.๐๐๗.๒/๑๐๔ วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา รอบ ๑๒ เดือน

และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา โดยกลุ่มกฎหมาย ได้บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) เพื่อตอบข้อคำถามของการประเมิน ITA MOIT ๑๐ หน่วยงานมีสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ดำเนินการจำนวน ๑๗ เรื่อง ซึ่งมีผลการดำเนินการเป็นที่ยุติแล้ว จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๕ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ และส่งต่อหน่วยงานอื่น จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๙

ในการนี้ กลุ่มกฎหมาย จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา

(นางพัทธยา คมบาง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร

(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)

นิติกรชำนาญการ

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

(นายเอกชัย คำลือ)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

**รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประเด็นการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เป็นหน่วยงานที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประชาชนทั่วไปได้ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑๗ เรื่อง โดยมีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนจำนวน ๕ ช่องทาง ดังนี้ ๑) ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓ ๒) ผ่านช่องทางหนังสือ/จดหมาย จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๒ ๓) ผ่านช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ ๔) ผ่านช่องทางเว็บไซต์หน่วยงาน จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ ๕) ผ่านช่องทาง มาด้วยตนเอง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ ดังตารางที่ ๑

**ตารางที่ ๑** ช่องทางการรับเรื่องเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗)

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ทางโทรศัพท์	๖	๓๕.๓
๒. ช่องทางหนังสือ/จดหมาย	๕	๒๙.๔๒
๓. เว็บไซต์ไซด์หน่วยงาน	๔	๒๓.๕๓
๔. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	๑	๕.๘๘
๕. มาด้วยตนเอง	๑	๕.๘๘
	๑๗	๑๐๐

**ตารางที่ ๒** ประเภทและสถานะของเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)/ร้อยละ	สถานะ		
			อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ส่งต่อ (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)
๑	การบริการ	๙ (๕๒.๙)	๓ (๓๓.๓)	-	๖ (๖๖.๗)
๒	งานคุ้มครองผู้บริโภค	๓ (๑๗.๖๕)	-	๑ (สปสช.) (๓๓.๓)	๒ (๖๖.๗)
๓	การทุจริต/ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ/วินัย	๒ (๑๑.๘)	๒ (๑๐๐)	-	-
๔	การสาธารณสุข / เหนือราคา	๒ (๑๑.๘)	-	-	๒ (๑๐๐)
๕	เรื่องอื่นๆ	๑ (๕.๘)	-	-	๑ (๑๐๐)
	รวม	๑๗ (๑๐๐)	๕ (๒๙.๔)	๑ (๕.๘)	๑๑ (๖๔.๗)

จากตารางที่ ๒ สามารถแยกประเด็นเรื่องร้องเรียนได้ ๕ ประเภท ได้แก่ (๑) การบริการ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙ ผลการดำเนินงาน ยุติเรื่อง จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗ อยู่ระหว่างดำเนินการ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ (๒) งานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๕ ผลการดำเนินงาน ยุติเรื่อง จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗ ส่งต่อไปยัง สปสช. เขต ๑ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ (๓) การทุจริต/ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ/วินัย จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘ ผลการดำเนินงาน อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ (๔) การสาธารณสุข / เหตุรำคาญ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘ ผลการดำเนินงาน ยุติเรื่อง จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ (๕) เรื่องอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๙ ผลการดำเนินงาน ยุติเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

**สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่**

**๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่** หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไปต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายใน ห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ แต่ยังมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่องร้องเรียนดังกล่าวของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๑๒ เดือนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) **ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา** แต่เนื่องจากอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดด้วย พบว่ามีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๙ เรื่อง โดยเป็นเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ซึ่งเกิดขึ้นในโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗ โรงพยาบาลชุมชน จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑ ซึ่งบุคลากรที่ถูกร้องเรียน ได้แก่ ๑) แพทย์ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔ ๒) พยาบาล จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓ ๓) นกกายภาพบำบัด จำนวน ๒ เรื่อง (เรื่องเดียวกัน แต่ร้องเรียนมา ๒ ช่องทาง)คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒ สถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓

**๒. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ** หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ที่ผ่านมา แต่ยังมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

/เรื่องร้องเรียน...

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๑๒ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๗) ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา แต่เนื่องจากอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดด้วย พบว่ามีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๒ เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนกรณีเดียวกัน แต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมาจาก ๒ ช่องทาง เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลทั่วไป บุคลากรที่ถูกร้องเรียน ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ สถานะของเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ระหว่างดำเนินการ ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนได้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ และเร่งรัดดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

### ปัญหาและอุปสรรค

๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงล่าช้า ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีการรายงานผลการดำเนินการล่าช้า ข้อมูลไม่ครบถ้วนทุกประเด็นของการร้องเรียน

**แก้ไข** ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำกับติดตาม เร่งรัดการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และรายงานผู้บริหารทราบเป็นรายกรณี เพื่อให้ช่วยเร่งรัดผลการดำเนินการ

๒. การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน เป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียน รวมทั้งกรณีหน่วยงานแก้ไขปัญหาล่าช้า ส่งผลให้มีปัญหาการร้องเรียน

**แก้ไข** สื่อสารทำความเข้าใจกับผู้รับบริการให้ชัดเจน และเร่งดำเนินการให้ได้ข้อยุติ เพื่อป้องกันการร้องเรียนซ้ำในช่องทางอื่น

สรุปรายงาน

(นางพัทธยา คมบาง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร

ผู้ตรวจรายงาน

(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)

นิติกรชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. 2561

สำหรับหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

วัน/เดือน/ปี : 13 กันยายน 2567

หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

รอบ 12 เดือน (1 ตุลาคม 2566 – 31 สิงหาคม 2567) ประจำปีงบประมาณ 2567

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2566 รอบ 12 เดือน ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2566 – 31 สิงหาคม 2567

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : .....

.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นางพัทธยา คมบาง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ 13 เดือน กันยายน พ.ศ. 2567

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ(หัวหน้า)

วันที่ 13 เดือน กันยายน พ.ศ. 2567

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางพัทธยา คมบาง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ 13 เดือน กันยายน พ.ศ. 2567