



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๔๔๐ ๙๑๗๖

ที่ พย ๐๐๓๓.๐๐๗.๑/๗๑ วันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา และขออนุญาต
เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

ด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เป็นหน่วยงานที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ กลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการ จัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕) ตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

ในการนี้ กลุ่มกฎหมาย ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพะเยา และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา

(นางพัทธยา คมบาง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร

(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)

นิติกรชำนาญการ

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

(นายชูชัย บุญอ้วนพันธ์)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

30 ส.ค. 2565

**รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕)**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เป็นหน่วยงานที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประชาชนทั่วไปได้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๓๕ เรื่อง โดยแยกประเด็นเรื่องร้องเรียนได้ ๔ ประเภท ได้แก่ (๑) การบริการ/ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๙ (๒) การบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑ (๓) การทุจริต/ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ/วินัย จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ (๔) งานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๑ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ประเภท สถานที่เกิดเหตุและสถานะของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕)

ลำดับที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)/ ร้อยละ	สถานที่เกิดเหตุ						สถานะ		
			สสจ.	สสอ.	รพท.	รพช.	รพ.สต.	อื่นๆ	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ส่งต่อ (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)
๑	การบริการ/ขอความช่วยเหลือ	๑๙ (๕๔.๒๙)	๒	-	๖	๓	๔	๔	๖	-	๑๓
๒	การบริหารทรัพยากรบุคคล	๙ (๒๕.๗๑)	-	-	๘	-	๑	๐	๒	-	๗
๓	การทุจริต/ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ/วินัย	๕ (๑๔.๒๙)	๒	-	๓	-	-	-	๑	-	๔
๔	งานคุ้มครองผู้บริโภค	๒ (๕.๗๑)	๑	-	-	-	-	๑	๐	-	๒
รวม		๓๕ (๑๐๐)	๕ (๑๔.๓)	๐	๑๗ (๔๘.๖)	๓ (๘.๖)	๕ (๑๔.๓)	๕ (๑๔.๓)	๙ (๒๕.๗)	-	๒๖ (๗๔.๓)

จากตารางที่ ๒ จะเห็นได้ว่า เรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕) เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในสถานที่ต่างๆ ดังนี้

๑. การบริการ/ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๑๙ เรื่อง เหตุเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆ ในจังหวัดพะเยา โดยมีสถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง ๑๓ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๖ เรื่อง

๒. การบริหาร...

๒. การบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน ๙ เรื่อง เหตุเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆในจังหวัดพะเยา โดยมีสถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง ๗ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง

๓. การทุจริต/ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ/วินัย จำนวน ๕ เรื่อง เหตุเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆในจังหวัดพะเยา โดยมีสถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง ๔ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง

๔. งานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๒ เรื่อง เหตุเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆในจังหวัดพะเยา โดยมีสถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง ๒ เรื่อง

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไปต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายใน ห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕) มีจำนวนทั้งหมด ๓๐ เรื่อง โดยเป็นเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ทั้งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

๒. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้ให้บริการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕) มีทั้งหมดจำนวน ๕ เรื่อง

ปัญหาและอุปสรรค

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ในการให้บริการของผู้ให้บริการในหน่วยงาน อีกทั้งพฤติกรรมบริการและการให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน โปร่งใส ด้วยท่าทางที่ไม่เต็มใจให้บริการ อ่อนแอและเป็นมิตร อีกทั้งสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อโควิด - 19 ทำให้บุคลากรสาธารณสุขมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงภาวะกดดันหลายด้าน อีกทั้งในส่วนของประชาชนที่มีความวิตกกังวลรอบด้าน ทำให้เกิดความคาดหวังและต้องการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เพิ่มมากขึ้นกว่าปกติ จึงอาจก่อให้เกิดประเด็นความไม่พึงพอใจในเพิ่มมากขึ้นเป็นหลายเท่าตัว

๒. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติราชการในทุกๆหน่วยงาน ซึ่งมีทั้งกรณีที่ไม่รู้และไม่รู้ว่าเป็นการกระทำที่เข้าข่ายผิดวินัย ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ตระหนักถึงความสำคัญในประเด็นนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงมีมาตรการแนวทางในการปลูก/ปลูกจิตสำนึกในการมีจิตพอเพียงด้านการทุจริต โดยมีแผนงาน/กิจกรรมประสานการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนินชีวิตและการดำเนินงาน ร่วมกับชมรมจริยธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา อีกทั้งยังมีแผนงานในการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงานในด้านการเสริมสร้างและพัฒนาให้มีวินัยและป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำผิดวินัย

ข้อเสนอแนะ

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


(นางพิศยา คมบาง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร

ผู้ตรวจรายงาน
(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)
นิติกรชำนาญการ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

วัน/เดือน/ปี : ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ /แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประกอบด้วย

- เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน ๓๐ เรื่อง
- แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๕ เรื่อง

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล


(นางพิชญา คมบาง)

(นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ)

วันที่ ๓๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง


(นายจรร บัวสัมฤทธิ์)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ (หัวหน้า)

วันที่ ๓๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่


(นางพิชญา คมบาง)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๓๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕