



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๔๔๐ ๙๑๗๖

ที่ พย ๐๐๓๒.๐๐๗.๒/๓๕

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา รอบ ๖ เดือน

และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา โดยกลุ่มกฎหมาย ได้บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) มีเรื่องร้องเรียนที่รับไว้ดำเนินการจำนวน ๗ เรื่อง ซึ่งมีผลการดำเนินการเป็นที่ยุติแล้ว จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗

ในการนี้ กลุ่มกฎหมาย จึงขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) และขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา มุ่งเน้นให้หน่วยงานเป้าหมายให้ความสำคัญและร่วมพลังในการเปิดเผยข้อมูลและการให้บริการสาธารณะผ่านระบบสารสนเทศของหน่วยงานเป็นหลัก ภายใต้แนวคิดจุดพลังแห่งความร่วมมือ (The Power of Collaboration) ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสาธารณะได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา

(นางพัทธยา คมบาง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร

(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)

นิติกรชำนาญการ

<input checked="" type="checkbox"/>	ผู้อำนวยการ
<input checked="" type="checkbox"/>	รอง
<input type="checkbox"/>	กลุ่ม
<input type="checkbox"/>	แผนก
<input type="checkbox"/>	กอง
<input type="checkbox"/>	ช่าง

(นายเอกชัย คำลือ)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประเด็นการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เป็นหน่วยงานที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา สามารถดำเนินการตอบสนอง
ต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การจัดการเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา
ประชาชนทั่วไปได้ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่/เรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๗ เรื่อง โดยมีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน
จำนวน ๒ ช่องทาง ดังนี้ ๑) ช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ ๒) ผ่านช่องทางหนังสือ/
จดหมาย จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ช่องทางการรับเรื่องเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
/เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕
- ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๖)

ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ทางโทรศัพท์	๖	๘๕.๗๑
๒. ช่องทางหนังสือ/จดหมาย	๑	๑๔.๒๙
	๗	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ประเภทและสถานะของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ -
๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)

ลำดับที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)/ร้อยละ	สถานะ		
			อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ส่งต่อ (เรื่อง)	ยุติเรื่อง (เรื่อง)
๑	การบริการ/ขอความช่วยเหลือ	๕ (๗๑.๔๓)	-	-	๕ (๑๐๐)
๒	งานคุ้มครองผู้บริโภค	๑ (๑๔.๒๙)	-	-	๑ (๑๐๐)
๓	การทุจริต/ปฏิบัติหน้าที่โดยมิ ชอบ/วินัย	๑ (๑๔.๒๙)	๑ (๑๐๐)	-	-
	รวม	๗ (๑๐๐)	๑ (๑๔.๒๙)	-	๒ (๒๘.๕๗)

จากตารางที่ ๒ สามารถแยกประเด็นเรื่องร้องเรียนได้ ๓ ประเภท ได้แก่ (๑) การบริการ/ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ ผลการดำเนินงาน ยุติเรื่อง จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ (๒) การทุจริต/ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ/วินัย จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ ผลการดำเนินงาน อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ (๓) งานคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ ผลการดำเนินงาน ยุติเรื่อง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

อนึ่ง เรื่องร้องเรียนที่มีสถานะผลการดำเนินการ “อยู่ระหว่างดำเนินการ” จำนวนทั้งหมด ๑ เรื่อง นั้น เป็นเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณาในช่วงปลายเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนได้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบแล้ว ผู้ร้องคัดค้านผลการดำเนินการ แต่ยังไม่ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนต่อไป

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไปต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายใน ห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ แต่ยังคงมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่องร้องเรียนดังกล่าวของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) มีจำนวนทั้งหมด ๗ เรื่อง โดยเป็นเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ทั้งในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวนทั้งหมด ๕ เรื่อง สถานะเรื่องร้องเรียน ยุติเรื่อง จำนวน ๕ เรื่อง

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

เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ในรอบ ๖ เดือน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) มีทั้งหมดจำนวน ๑ เรื่อง ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ทั้งนี้ เป็นประเด็นของการปฏิบัติหน้าที่ของ อสม. จำนวน ๑ เรื่อง สถานะเรื่องร้องเรียน อยู่ระหว่างดำเนินการ ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนได้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบแล้ว ผู้ร้องคัดค้านผลการดำเนินการ แต่ยังไม่ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนต่อไป

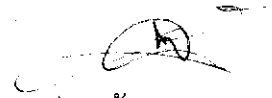
ปัญหาและอุปสรรค

๑. เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ในการให้บริการของผู้ให้บริการในหน่วยงาน อีกทั้งพฤติกรรมบริการและการให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน โปร่งใส ด้วยท่าทางที่ไม่เต็มใจให้บริการ อ่อนแอและเป็นมิตร จึงก่อให้เกิดประเด็นความไม่พึงพอใจในการรับบริการเพิ่มมากขึ้น

๒. เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤตินิคมอบ ประเด็นเรื่องร้องเรียนในการรายงานสถิติรอบ ๖ เดือนนี้ เกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ของ อสม. ในเขตอำเภอหนึ่งในโซนตะวันออก โดยผู้ร้องเป็นสมาชิกของคุ้มที่ อสม. ผู้ถูกร้องเรียนรับผิดชอบอยู่ ทั้งนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ตระหนักถึงความสำคัญในประเด็นนี้เป็นอย่างยิ่ง ได้เน้นย้ำกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและระบบบริการ และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในการกำกับดูแลเกี่ยวกับมาตรฐานของงานสนับสนุนการสร้างสุขภาพภาคประชาชน ในพื้นที่อำเภอที่มีการร้องเรียนและอำเภออื่นๆ ในจังหวัดพะเยา


ข้อเสนอแนะ

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


(นางพัทธยา คมบาง)


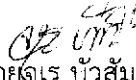

ผู้สรุปรายงาน

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร


(นายจเร บัวสัมฤทธิ์)
นิติกรชำนาญการ

ผู้ตรวจรายงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มงาน/งาน ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา
แนบท้ายประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่าน
เว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๖

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา	
ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา	
วัน/เดือน/ปี : ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๗	
หัวข้อ : รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗	
Link ภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ :	
.....	
.....	
.....	
.....	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p>  <p>(นางพิชญา คมบาง)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ</p> <p>วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p>  <p>(นายจรเร บัวสัมฤทธิ์)</p> <p>ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ(หัวหน้า)</p> <p>วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p>  <p>(นางพิชญา คมบาง)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ</p> <p>วันที่ ๒๘ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗</p>	