



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โทร ๐๓๕๒๔๑๕๒๐ ต่อ ๑๐๕

ที่ อย ๐๐๓๓.๐๐๗/๓๘

วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (งวด ๑๒ เดือน)
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เนื่องจาก ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA.) ได้มีองค์ประกอบด้านการรายงานสรุปผลการดำเนินการด้านเรื่องร้องเรียน นั้น

ดังนั้น กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการด้านข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๑๒ เดือน) พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการปรับปรุงเพื่อนำไปพัฒนาในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น ปราบกฏตั้งรายละเอียดที่แนบนี้ และขออนุมัตินำผลการวิเคราะห์ไปเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้ศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายเถลิงเกียรติ แสงบุญชัย)

นิติกรชำนาญการ แทน

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

รอนายแพทย์ลงนาม

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
 ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ
 ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) โดยได้ทำการสรุปผล ในประเด็นเรื่องที่จะร้องเรียน
 จำนวน ๒ ประเด็น คือประเด็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
 หน่วยงานและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อนำไปพัฒนาในการดำเนินการ
 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ในปีต่อไป

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) ดังนี้

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องที่มีการร้องเรียน	จำนวน เรื่องที่ถูก ร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวน เรื่องที่ได้รับ การแก้ไข	ร้อยละ ของเรื่อง ที่ได้รับ การแก้ไข
๑.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	- ด้านการปฏิบัติหน้าที่ในราชการ - ด้านการให้บริการ - ด้านอื่น ๆ	๕ ๑๘ ๓	๔ ๑๒	๘๐ ๖๖.๖๗ ๓๓.๓๓
			๑	
๒.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ	- ด้านความประพฤติ	๑	-	๐
	รวม	๒๗	๑๗	๖๓

จากตาราง

จะพบว่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการ
 ปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒๖ เรื่อง ได้รับ
 การแก้ไขคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๘ แยกเป็นประเด็น ด้านการปฏิบัติหน้าที่ในราชการ จำนวน ๕ เรื่อง ได้รับการ
 แก้ไขร้อยละ ๘๐ เรื่องด้านการบริการ จำนวน ๑๘ เรื่อง ได้รับการแก้ไขร้อยละ ๖๖.๖๗ ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง

ได้รับการแก้ไขร้อยละ ๓๓.๓๓ และมีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด ๑ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

๑. ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันนี้ ถึงจะมีช่องทางที่ร้องเรียนได้มากขึ้นแต่บางครั้ง อาจมีการร้องเรียนไปยังแผนกหรือฝ่ายต่างๆแยกกันไปหลายแห่ง ซึ่งอาจทำให้การร้องเรียนนั้นเกิดความล่าช้า หรืออาจสูญหายได้

๒. การกระทำความผิดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น บางครั้งอาจเกิดจากการ ไม่ทราบว่าการกระทำดังกล่าวเป็นความผิดหรือคิดว่ามีบทลงโทษเพียงเล็กน้อย จึงได้ลงมือกระทำความผิด

๓. การร้องเรียนบางกรณีไม่มีการระบุตัวผู้ร้อง จึงไม่สามารถแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนได้

๔. ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันนี้ ถึงจะมีช่องทางที่ร้องเรียนได้มากขึ้นแต่บางครั้ง อาจมีการร้องเรียนไปยังแผนกหรือฝ่ายต่างๆแยกกันไปหลายแห่ง ซึ่งอาจทำให้การร้องเรียนนั้นเกิดความล่าช้า หรืออาจสูญหายได้

๕. การกระทำความผิดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น บางครั้งอาจเกิดจากการ ไม่ทราบว่าการกระทำดังกล่าวเป็นความผิดหรือคิดว่ามีบทลงโทษเพียงเล็กน้อย จึงได้ลงมือกระทำความผิด

แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

๑. ควรมีมาตรการและรูปแบบที่ชัดเจน ในการรับเรื่องร้องเรียน ในหน่วยงานให้มีจุดรับเรื่องร้องเรียน ที่ชัดเจนหรือมีการประสานเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ ให้กับผู้รับผิดชอบอย่างรวดเร็ว

๒. ควรเพิ่มเติมกิจกรรมการให้ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดและบทลงโทษ ที่สำคัญ ให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักและเกรงกลัวความผิดเพิ่มมากขึ้น จนไม่ลงมือกระทำความผิด ต่างๆ

๓. ควรมีมาตรการและรูปแบบที่ชัดเจน ในการรับเรื่องร้องเรียน ในหน่วยงานให้มีจุดรับเรื่องร้องเรียน ที่ชัดเจนหรือมีการประสานเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ ให้กับผู้รับผิดชอบอย่างรวดเร็ว

๔. ควรเพิ่มเติมกิจกรรมการให้ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดและบทลงโทษ ที่สำคัญ ให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักและเกรงกลัวความผิดเพิ่มมากขึ้น จนไม่ลงมือกระทำความผิด ต่างๆ

ผู้ดำเนินการวิเคราะห์

๑. นายเถลิงเกียรติ แสงบุศย์

นิติกรชำนาญการ

๒. นางสาวชลลดา ศรีจาด

นิติกร