



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โทร. ๐๓๕๒๔๑๕๒๐ ต่อ ๑๐๕
ที่ อ. อย ๐๐๓๒.๐๐๗/ วันที่ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (งวด ๖ เดือน)
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เนื่องจาก ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA.) ได้มีองค์ประกอบด้านการรายงานสรุปผลการดำเนินการด้านเรื่องร้องเรียน นั้น

ดังนั้น กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการด้านข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน) พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขในการปรับปรุงเพื่อนำไปพัฒนาในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น pragmatism และขออนุมัตินำผลการวิเคราะห์ไปเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้ศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายเดลิงเกียรติ แสงบุศย์)
นิติกรชำนาญการ
แทนหัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

รองนายแพทย์ลงนาม

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕)

กลุ่มงานนิติการ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕) โดยได้ทำการสรุปผล ในประเด็นเรื่องที่จะร้องเรียนจำนวน ๒ ประเด็น คือประเด็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อที่นำไปพัฒนาในการดำเนินการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ในปีต่อๆไป

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕) ดังนี้

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องที่มีการร้องเรียน	จำนวน เรื่องที่ถูก ร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวน เรื่องที่ ได้รับการ แก้ไข	จำนวน เรื่องที่ ไม่ได้รับ การแก้ไข	ร้อยละ ของเรื่อง ที่ได้รับ ^{การแก้ไข}
๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	- ด้านการปฏิบัติหน้าที่ในราชการ - ด้านการให้บริการ - ด้านอื่น ๆ	๕ ๑๙ ๓	๔ ๑๗ ๑	๑ ๒ ๓๓.๓๓	๘๐ ๖๖.๖๗ ๓๓.๓๓
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ	- ด้านความประพฤติ	๑	-	๐	๐
<u>รวม</u>		<u>๒๗</u>	<u>๑๗</u>	<u>๑๐</u>	

จากตราง

จะพบว่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒๖ เรื่อง ได้รับการแก้ไขคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๓๘ แยกเป็นประเด็น ด้านการปฏิบัติหน้าที่ในราชการ จำนวน ๕ เรื่อง ได้รับการแก้ไขร้อยละ ๘๐ เรื่องด้านการบริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง ได้รับการแก้ไขร้อยละ ๖๖.๖๗ ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ได้รับการแก้ไขร้อยละ ๓๓.๓๓ และมีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

๑. ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันนั้น ถึงจะมีช่องทางที่ร้องเรียนได้มากขึ้นแต่บางครั้ง อาจมีการร้องเรียนไปยังแผนกหรือฝ่ายต่างๆแยกกันไปหลายแห่ง ซึ่งอาจทำให้การร้องเรียนนั้นเกิดความล่าช้า หรืออาจสูญหายได้

๒. การกระทำความผิดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น บางครั้งอาจเกิดจากการไม่ทราบว่าการกระทำดังกล่าวเป็นความผิดหรือคิดว่ามีบทลงโทษเพียงเล็กน้อย จึงได้ลงมือกระทำการความผิด

๓. การร้องเรียนบางกรณีไม่มีการระบุตัวผู้ร้อง จึงไม่สามารถแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนได้

๔. ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันนั้น ถึงจะมีช่องทางที่ร้องเรียนได้มากขึ้นแต่บางครั้ง อาจมีการร้องเรียนไปยังแผนกหรือฝ่ายต่างๆแยกกันไปหลายแห่ง ซึ่งอาจทำให้การร้องเรียนนั้นเกิดความล่าช้า หรืออาจสูญหายได้

๕. การกระทำความผิดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น บางครั้งอาจเกิดจากการไม่ทราบว่าการกระทำดังกล่าวเป็นความผิดหรือคิดว่ามีบทลงโทษเพียงเล็กน้อย จึงได้ลงมือกระทำการความผิด

แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

๑. ควรมีมาตรการและรูปแบบที่ชัดเจน ในการรับเรื่องร้องเรียน ในหน่วยงานให้มีจุดรับเรื่องร้องเรียน ที่ชัดเจนหรือมีการประสานเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ ให้กับผู้รับผิดชอบอย่างรวดเร็ว

๒. ควรเพิ่มเติมกิจกรรมการให้ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดและบทลงโทษ ที่สำคัญ ให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักและเกรงกลัวความผิดเพิ่มมากขึ้น จนไม่ลงมือกระทำการความผิด ต่างๆ

๓. ควรมีมาตรการและรูปแบบที่ชัดเจน ในการรับเรื่องร้องเรียน ในหน่วยงานให้มีจุดรับเรื่องร้องเรียน ที่ชัดเจนหรือมีการประสานเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ ให้กับผู้รับผิดชอบอย่างรวดเร็ว

๔. ควรเพิ่มเติมกิจกรรมการให้ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดและบทลงโทษ ที่สำคัญ ให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักและเกรงกลัวความผิดเพิ่มมากขึ้น จนไม่ลงมือกระทำการความผิด ต่างๆ

ผู้ดำเนินการวิเคราะห์

๑. นายเฉลิงเกียรติ แสงบุศย์

นิติกรชำนาญการ

๒. นางสาวชลลดา ศรีจิต

นักวิชาการพัสดุ