

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗)

\*\*\*\*\*

กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗) โดยได้ทำการสรุปผลในประเด็นเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ ประเด็น คือประเด็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อนำไปพัฒนาในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นในปีต่อไป

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗) ดังนี้

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องที่มีการร้องเรียน	จำนวน เรื่องที่ถูก ร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวน เรื่องที่ได้รับ การแก้ไข	ร้อยละ ของเรื่อง ที่ได้รับ การแก้ไข
๑.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	- ด้านการปฏิบัติหน้าที่ในราชการ - ด้านการให้บริการ - ด้านอื่น ๆ	๔ ๗ ๑	๔ ๕	๑๐๐ ๗๑.๔๒ ๑๐๐
๒.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	- ด้านความประพฤติ	๕	๒	๔๐
	<b>รวม</b>	<b>๑๗</b>	<b>๙</b>	<b>๕๒.๙๔</b>

จากตาราง

จะพบว่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๒ เรื่อง ได้รับการแก้ไขคิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓๓ แยกเป็นประเด็น ด้านการปฏิบัติหน้าที่ในราชการ จำนวน ๔ เรื่อง ได้รับการแก้ไขร้อยละ ๑๐๐ เรื่องด้านการบริการ จำนวน ๗ เรื่อง ได้รับการแก้ไขร้อยละ ๗๑.๔๒ ด้านอื่น ๆ จำนวน ๑ เรื่อง ได้รับการแก้ไขร้อยละ ๑๐๐ และมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๕ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๐

## ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

๑. ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันนั้น ถึงแม้จะมีช่องทางที่ร้องเรียนได้มากขึ้นแต่บางครั้งอาจมีการร้องเรียนไปยังแผนกหรือฝ่ายต่างๆแยกกันไปหลายแห่ง ซึ่งอาจทำให้การร้องเรียนนั้นเกิดความล่าช้าหรืออาจสูญหายได้

๒. การกระทำความผิดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น บางครั้งอาจเกิดจากการไม่ทราบว่าการกระทำดังกล่าวเป็นความผิดหรือคิดว่ามีบทลงโทษเพียงเล็กน้อย จึงได้ลงมือกระทำความผิด

๓. การร้องเรียนบางกรณีไม่มีการระบุตัวผู้ร้อง จึงไม่สามารถแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนได้

๔. ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันนั้น ถึงแม้จะมีช่องทางที่ร้องเรียนได้มากขึ้นแต่บางครั้งอาจมีการร้องเรียนไปยังแผนกหรือฝ่ายต่างๆแยกกันไปหลายแห่ง ซึ่งอาจทำให้การร้องเรียนนั้นเกิดความล่าช้าหรืออาจสูญหายได้

๕. การกระทำความผิดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น บางครั้งอาจเกิดจากการไม่ทราบว่าการกระทำดังกล่าวเป็นความผิดหรือคิดว่ามีบทลงโทษเพียงเล็กน้อย จึงได้ลงมือกระทำความผิด

## แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

๑. ควรมีมาตรการและรูปแบบที่ชัดเจน ในการรับเรื่องร้องเรียน ในหน่วยงานให้มีจุดรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนหรือมีการประสานเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ ให้กับผู้รับผิดชอบอย่างรวดเร็ว

๒. ควรเพิ่มเติมกิจกรรมการให้ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดและบทลงโทษที่สำคัญ ให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักและเกรงกลัวความผิดเพิ่มมากขึ้น จนไม่ลงมือกระทำความผิด ต่างๆ

๓. ควรมีมาตรการและรูปแบบที่ชัดเจน ในการรับเรื่องร้องเรียน ในหน่วยงานให้มีจุดรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนหรือมีการประสานเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ ให้กับผู้รับผิดชอบอย่างรวดเร็ว

๔. ควรเพิ่มเติมกิจกรรมการให้ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดและบทลงโทษที่สำคัญ ให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักและเกรงกลัวความผิดเพิ่มมากขึ้น จนไม่ลงมือกระทำความผิด ต่างๆ

\*\*\*\*\*

ผู้ดำเนินการวิเคราะห์

๑. นางสาวสมใจ ยิ่งทวีหยก

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

รักษาการในตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ

๒. นางสาวชลลดา ศรีจาด

นิติกร

