

รายงานสรุปผลและการวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน ( ตุลาคม ๒๕๖๑ – มีนาคม ๒๕๖๒ )

\*\*\*\*\*

กลุ่มงานนิติการ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไข ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๑ – มีนาคม ๒๕๖๒) โดยได้ทำการสรุปผลในประเด็นเรื่องที่จะร้องเรียน จำนวน ๒ ประเด็น คือประเด็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นการสร้างระบบราชการที่มีความโปร่งใส จัดระบบการตรวจสอบและประเมินผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรม ความคุ้มค่าเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้เกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสนับสนุนภาคประชาชนให้มีส่วนร่วม ในการรณรงค์และปลูกจิตสำนึกค่านิยมของสังคมให้ประชาชนร่วมกันต่อต้านการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และในการสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในครั้งนี้ เพื่อที่จะนำผลสรุปไปพัฒนาในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ในปีต่อไป

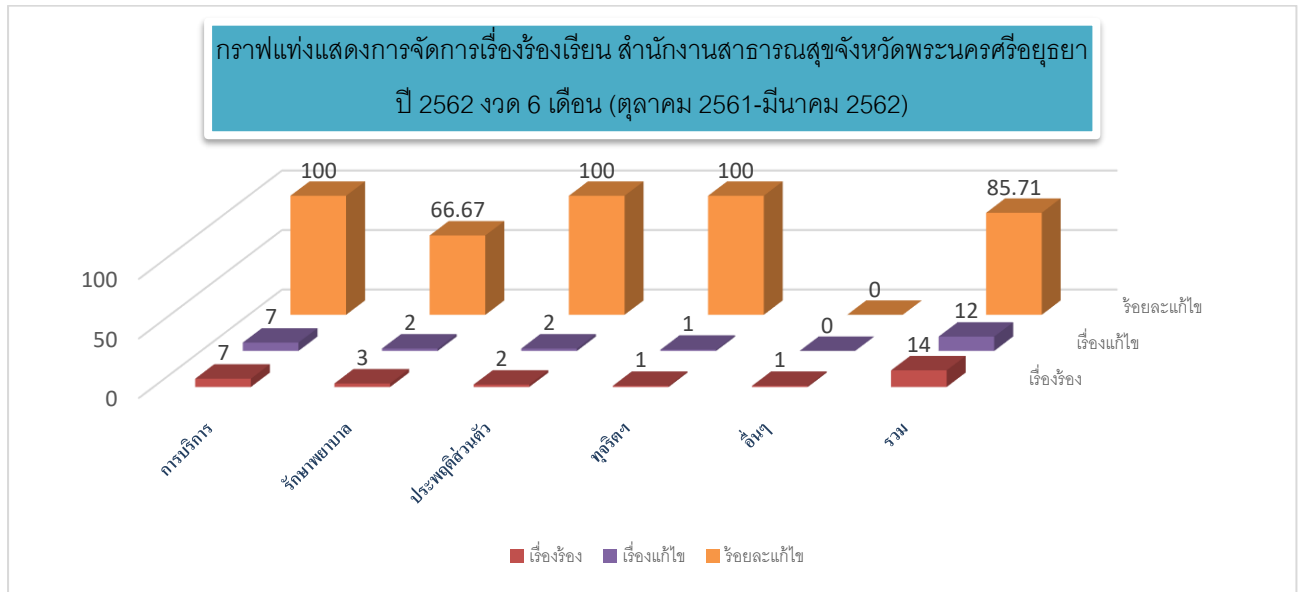
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รอบ ๖ เดือน ( ตุลาคม ๒๕๖๑ – มีนาคม ๒๕๖๒) ดังนี้

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องที่มีการร้องเรียน	จำนวน เรื่องที่ถูก ร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวน เรื่องที่ ได้รับการ แก้ไข	ร้อยละ ของเรื่อง ที่ได้รับ การแก้ไข
๑.เรื่องร้องเรียนทั่วไป	- ด้านการให้บริการ	๗	๗	๑๐๐
	- ด้านการรักษาพยาบาล	๓	๒	๖๖.๖๗
	- ด้านความประพฤติส่วนตัว	๒	๒	๑๐๐
	- ด้านบริหาร	-	-	-
	- ด้านอื่นๆ	๑	๐	๐
๒.เรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ	- การจัดทำโครงการฯ	๑	๑	๑๐๐
<b>รวม</b>		<b>๑๔</b>	<b>๑๒</b>	<b>๘๕.๗๑</b>

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

จะพบว่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งเรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีจำนวนเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้ มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๔ เรื่อง อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน ๒ เรื่อง แก้ไขแล้ว ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ โดยแยกเป็นประเด็นเรื่องด้านการให้บริการ จำนวน ๗ เรื่อง ได้รับการแก้ไขร้อยละ ๑๐๐ เรื่องการรักษาพยาบาล จำนวน ๓ เรื่อง อยู่ในระหว่างดำเนินการ ๑ เรื่อง ได้รับการแก้ไขจำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ประเด็นเรื่องความประพฤติส่วนตัวจำนวน ๒ เรื่อง ได้รับการแก้ไขร้อยละ ๑๐๐ ประเด็นด้านบริหารไม่มีเรื่องร้องเรียน ด้านอื่นๆ จำนวน ๑ เรื่อง ยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการแก้ไข

จากข้อมูลดังกล่าวจะพบว่าการร้องเรียนเรื่องทั่วไปมีจำนวนมากกว่าเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งมีเพียงร้อยละ ๗.๑๔ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ใน ๒ ไตรมาสแรก ของปี ๒๕๖๒



**ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน**

๑. ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันนั้น ถึงแม้จะมีช่องทางที่ร้องเรียนได้มากขึ้นแต่บางครั้งอาจมีการร้องเรียนไปยังแผนกหรือฝ่ายต่างๆแยกกันไปหลายแห่ง ซึ่งอาจทำให้การร้องเรียนนั้นเกิดความล่าช้าหรืออาจสูญหายได้

๒. การกระทำความผิดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น บางครั้งอาจเกิดจากการไม่ทราบว่าการกระทำดังกล่าวเป็นความผิดหรือคิดว่ามีบทลงโทษเพียงเล็กน้อย จึงได้ลงมือกระทำความผิด **แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน**

๑. ควรมีมาตรการและรูปแบบที่ชัดเจน ในการรับเรื่องร้องเรียน ในหน่วยงานให้มีจุดรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนหรือมีการประสานเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ ให้กับผู้รับผิดชอบอย่างรวดเร็ว

๒. ควรเพิ่มเติมกิจกรรมการให้ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดและบทลงโทษที่สำคัญ ให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักรู้และเกรงกลัวความผิดเพิ่มมากขึ้น จนไม่ลงมือกระทำความผิด ต่างๆ

๓. ควรมีคู่มือในการป้องกันกระทำความผิดด้านวินัยและการกระทำความผิด ที่สามารถเข้าถึงง่าย สะดวกรวดเร็ว เข้าใจง่ายและนำไปใช้ได้จริง

๔. การจัดโครงการอบรมด้านวินัยและความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ควรให้ครอบคลุมถึงกลุ่มเป้าหมายในระดับผู้ปฏิบัติ

๕. กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้จัดทำคู่มือผลประโยชน์ทับซ้อนฉบับแก้ไขปรับปรุงและนำเข้าเผยแพร่ในระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**ผู้ดำเนินการวิเคราะห์**

- |                              |                       |
|------------------------------|-----------------------|
| ๑. นายสมพงษ์ พลังฤทธิ์       | นิติกรชำนาญการพิเศษ   |
| ๒. นายเถลิงเกียรติ แสงบุญชัย | นิติกรชำนาญการ        |
| ๓. นางสาวอลิษา พลเดช         | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |