

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

กลุ่มกฎหมาย ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖) โดยได้ทำการสรุปผล ในประเด็นเรื่องที่จะร้องเรียน จำนวน ๒ ประเด็น คือ ประเด็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อที่นำไปพัฒนาในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ในปีต่อไป

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบ ๑๒ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๖ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖)

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องที่มีการร้องเรียน	จำนวน เรื่องที่ถูก ร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวน เรื่องที่ ได้รับการ แก้ไข	ร้อยละ ของเรื่อง ที่ได้รับ การแก้ไข
๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	- ด้านการปฏิบัติหน้าที่ในราชการ	๒	๒	๑๐๐
	- ด้านการให้บริการ	๑๙	๑๕	๗๙
	- ด้านอื่น ๆ	๓	๓	๑๐๐
๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ	- ด้านความประพฤติ	๕	๕	๑๐๐
	รวม	๒๙	๒๕	๘๖.๒๐

จากตาราง

จะพบว่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒๙ เรื่อง ได้รับการแก้ไขคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ แยกเป็นประเด็น ด้านการปฏิบัติหน้าที่ในราชการ จำนวน ๒ เรื่อง ได้รับการแก้ไขร้อยละ ๑๐๐ เรื่องด้านการบริการ จำนวน ๑๙ เรื่อง ได้รับการแก้ไขร้อยละ ๗๙ ด้านอื่น ๆ จำนวน ๓ เรื่อง ได้รับการแก้ไขร้อยละ ๑๐๐ และมีข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๕ เรื่อง ได้รับการแก้ไขร้อยละ ๑๐๐

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 |
| ๒. นายเถลิงเกียรติ แสงบุศย์ | นิติกรชำนาญการ |
| ๓. นางสาวชลลดา ศรีจาด | นิติกร |

