



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โทร ๐๓๕๒๔๑๕๒๐ ต่อ ๑๐๕

ที่ อย ๐๐๓๒.๐๐๗/๒๕ วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (งวด ๖ เดือน)  
ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เนื่องจาก ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA.) ได้มีองค์ประกอบด้านการรายงานสรุปผลการดำเนินการด้านเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งเรื่องการร้องเรียน เป็น ๒ หัวข้อร้องเรียน คือ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องข้อเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินการของหน่วยงาน นั้น

ดังนั้น กลุ่มงานนิติการ จึงได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการด้านข้อร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ (รอบ ๖ เดือน) พร้อมทั้งปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข ในการปรับปรุงเพื่อนำไปพัฒนาในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น ปรากฏดังรายละเอียดที่แนบนี้ และขออนุมัตินำผลการวิเคราะห์ไปเผยแพร่ ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรได้ศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเถลิงเกียรติ แสงบุศย์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร  
แทนหัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

- นสว

- อธิบดีสาธารณสุข

(นายพิทยา ไพบูลย์ศิริ)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ รอบ ๖ เดือน ( ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐ )

\*\*\*\*\*

กลุ่มงานนิติการ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไข ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ รอบ ๖ เดือน ( ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐ ) โดยได้ทำการสรุปผลในประเด็นเรื่องที่จะร้องเรียน จำนวน ๒ ประเด็น คือประเด็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และประเด็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อที่นำไปพัฒนาในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ในปีต่อไป

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ รอบ ๖ เดือน ( ตุลาคม ๒๕๕๙ - มีนาคม ๒๕๖๐ ) ดังนี้

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องที่มีการร้องเรียน	จำนวน เรื่องที่ถูก ร้องเรียน (เรื่อง)	จำนวน เรื่องที่ ได้รับการ แก้ไข	ร้อยละ ของเรื่อง ที่ได้รับ การแก้ไข
<b>ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง</b>				
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน	- คดีชู้สาว	๒	๒	๑๐๐
	- คดีด้านบริการ	๘	๘	๑๐๐
	- คดีด้านวินัย	๓๘	๓๐	๗๙
	- คดีด้านอื่นๆ	๔	๔	๑๐๐
	- รวม	๕๒	๔๔	๘๔.๖๑

จากตาราง

จะพบว่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีข้อร้องเรียนเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน ส่วนในข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างนั้นไม่มีหัวข้อการร้องเรียน และสำหรับประเด็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๕๒ เรื่อง ได้รับการแก้ไข ๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๑ และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๙ แยกเป็นประเด็นเรื่องชู้สาว จำนวน ๒ เรื่อง ได้รับการแก้ไข คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ประเด็นเรื่องด้านบริการ จำนวน ๘ เรื่อง ได้รับการแก้ไขร้อยละ ๑๐๐ เรื่อง ประเด็นเรื่องวินัย จำนวน ๓๘ เรื่อง ได้รับการแก้ไข ๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙ และกำลังดำเนินการ ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑ และประเด็นเรื่อง อื่นๆ เช่นพฤติกรรมส่วนตัว เป็นต้น จำนวน ๔ เรื่อง ได้รับการแก้ไข ร้อยละ ๑๐๐

## ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

๑. ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันนั้น ถึงแม้จะมีช่องทางที่ร้องเรียนได้มากขึ้นแต่บางครั้งอาจมีการร้องเรียนไปยังแผนกหรือฝ่ายต่างๆแยกกันไปหลายแห่ง ซึ่งอาจทำให้การร้องเรียนนั้นเกิดความล่าช้าหรืออาจสูญหายได้

๒. การกระทำความผิดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น บางครั้งอาจเกิดจากการไม่ทราบว่าการกระทำดังกล่าวเป็นความผิดหรือคิดว่ามีบทลงโทษเพียงเล็กน้อย จึงได้ลงมือกระทำผิด

## แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

๑. ควรมีมาตรการและรูปแบบที่ชัดเจน ในการรับเรื่องร้องเรียน ในหน่วยงานให้มีจุดรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนหรือมีการประสานเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ ให้กับผู้รับผิดชอบอย่างรวดเร็ว

๒. ควรเพิ่มเติมกิจกรรมการให้ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดและบทลงโทษที่สำคัญ ให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักและเกรงกลัวความผิดเพิ่มมากขึ้น จนไม่ลงมือกระทำผิด ต่างๆ

\*\*\*\*\*

## ผู้ดำเนินการวิเคราะห์

๑. นายสมพงษ์ พลังฤทธิ์

นิติกรชำนาญการพิเศษ

๒. นายเถลิงเกียรติ แสงบุศย์

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

๓. นางสาวอลิษา พลเดช

นักวิชาการคอมพิวเตอร์