



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี โทร ๐๓๔ ๕๑๒๙๖๒ ต่อ ๒๑๗

ที่ กจ ๐๐๓๒.๐๑๐ / **พิช**

วันที่ **๒** มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนและขออนุญาตนำขึ้นข้อมูลบนเว็บไซต์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

กลุ่มงานนิติการ ขอเสนอสรุปรายงานการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรีปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในรอบ ๖ เดือน(เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓) เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการประกอบการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ในการดำเนินงาน ITA ข้อ EB ๑๖ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายนิคม เสือดาว)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

ทราบ

(นายนิพนธ์ พัฒนกิจเรือง)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

๕ ๒ มี.ค. ๒๕๖๓

รายงานสรุป
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
กาญจนบุรี

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี
ในรอบ ๖ เดือน (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓)

ประเด็นที่ ๑ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ประเด็นที่ ๒ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

๑.รายงานสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓
(ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓)

ตารางการที่ ๑ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามแหล่งรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
(ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓)

แหล่งรับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี	๓	๓๐
๒. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี	๒	๒๐
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานกฤษฎามนตรี ๑๑๑๑	๓	๓๐
๔. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกระทรวงสาธารณสุข	๒	๒๐
รวม	๑๐	๑๐๐

คำอธิบาย

จากตาราง พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๐ เรื่อง โดยเรื่องร้องเรียนมาที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานกฤษฎามนตรีและศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี มากที่สุดจำนวน ๓ เรื่องเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รองลงมาได้แก่ศูนย์ดำรงธรรม และเรื่องเรียนต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๒เรื่องเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๐

เมื่อได้พิจารณาจากข้อมูลพบว่า วิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนใช้ช่องทางการร้องเรียนหลายช่องทาง มีการรับรู้ของประชาชนถึงช่องทางการร้องเรียนค่อนข้างดี

ตารางการที่ ๒ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. พฤติกรรมบริการ	๗	๗๐
๒. พฤติกรรมส่วนตัว	๒	๒๐
๓. การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑	๑๐
๔. การพัสดุ	๐	๐
๕. การบริหารงานทั่วไป/งานบุคคล	๐	๐
๖. อื่นๆ	๐	๐
รวม	๑๐	๑๐๐

คำอธิบาย

จากข้อมูล เมื่อได้จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนแล้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือน มีนาคม ๒๕๖๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๐ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการมากที่สุด ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐ รองลงมาได้แก่การ พฤติกรรมส่วนตัวเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๐ ในส่วนเรื่องการบริหารงานทั่วไป/บุคคล การพัสดุและเรื่องอื่นๆ ไม่มีเรื่องร้องเรียน จะเห็นได้ ว่า การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานและภารกิจหลักของหน่วยงานเป็น เรื่องการให้บริการ ซึ่งมีผู้รับบริการจำนวนมาก ความไม่สอดคล้องระหว่างจำนวนผู้ให้บริการและผู้รับบริการ น่าจะ เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการร้องเรียนในพฤติกรรมบริการ

ตารางการที่ ๓ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจำแนกตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนหน่วยงานหรือข้าราชการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี (ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓)

หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๒	
โรงพยาบาลทองผาภูมิ	๒	๒๐
โรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา	๑	๑๐
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอท่ามะกา	๑	๑๐
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอไทรโยค	๑	๑๐
โรงพยาบาลไทรโยค	๑	๑๐
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเลาขวัญ	๑	๑๐
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยกระเจา	๑	๑๐
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนมทวน	๑	๑๐
โรงพยาบาลพญาบาลสถานพระบารมี	๑	๑๐
รวม	๑๐	๑๐๐

คำอธิบาย จากข้อมูล เมื่อได้จำแนกประเภทตามหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแล้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ในช่วง ๖ เดือนนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๑๐ เรื่อง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดได้แก่ โรงพยาบาลทองผาภูมิ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐ รองลงมา มี ๑ เรื่อง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ตามตาราง วิเคราะห์ได้ว่าหน่วยงาน ที่มีเจ้าหน้าที่จำนวนมากจะมีโอกาสที่จะถูกร้องเรียนมากขึ้น โดยเฉพาะองค์กรที่ต้องให้บริการประชาชนโดยตรง

๒.รายงานสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

(ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓)

ในส่วนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรีไม่ได้รับการร้องเรียนในประเด็นนี้ แต่ได้มีการดำเนินการในลักษณะการป้องกันไว้ เช่น ๑.การชี้แจงให้ความรู้แก่ผู้บริหารในการประชุม กวป.ประจำเดือน

๒.การชี้แจงแก่ผู้รับผิดชอบงาน ITA ผ่านประชุมผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานคุณธรรมและความโปร่งใส

๓.การชี้แจงแก่หัวหน้ากลุ่มงานในการประชุมประเดือนของหัวหน้ากลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

สรุปบทวิเคราะห์ข้อมูล

เจ้าหน้าที่ขาดความตระหนักในเรื่องจรรยาวิชาชีพของตนและขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวินัยราชการควรส่งเสริมให้
เจ้าหน้าที่มีความตระหนักในเรื่องจรรยาวิชาชีพของตน และการเสริมสร้างวินัยราชการ

การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและแนวทางการแก้ไข

เรื่องร้องเรียน	ข้อเท็จจริงการร้องเรียน	สาเหตุแห่งการร้องเรียน	แนวทางแก้ปัญหา
เรื่องที่ ๑ พฤติกรรมการให้บริการ/พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ผู้รับบริการร้องเรียน พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การปฏิบัติหน้าที่เป็นทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในคุณความดีมีคุณธรรม ความมีจริยธรรม	- ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยส่งเสริมให้มีกิจกรรมในชมรมจริยธรรมทั้งในระดับจังหวัดและระดับหน่วยงาน
เรื่องที่ ๒ ความประพฤติส่วนตัวที่ไม่เหมาะสม	เจ้าหน้าที่ประพฤติปฏิบัติไม่เหมาะสม ไม่เป็นแบบอย่างที่ดีของประชาชน	การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการเป็นไปในลักษณะที่ขาดหรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ	- การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และการควบคุมกำกับ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
เรื่องที่ ๓ เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ดำเนินการโครงการไม่ถูกต้อง	ดำเนินการโครงการพร้อมกันในวันเดียวกันหลายโครงการ	- ดำเนินการตรวจสอบการดำเนินงานตามโครงการโดยทีมตรวจสอบภายในทุกหน่วยบริการ - ให้อบรมความรู้เรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

.....ผู้รายงาน
(นายจักรพันธ์ ปิยวิไลวรรณ)
นิติกรชำนาญการ

.....ผู้รายงาน
(นายนิคม เสือดาว)
นิติกรชำนาญการพิเศษ