



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี โทร ๐๓๔ ๕๑๒๙๖๒ ต่อ ๒๑๗

ที่ กจ ๐๐๓๒.๐๑๐ /พิเศษ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนและขออนุญาตนำขึ้นข้อมูลบนเว็บไซต์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

กลุ่มงานนิติการ ขอเสนอสรุปรายงานการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรีปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในรอบ ๖ เดือน(เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการประกอบการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ในการดำเนินงาน ITA ข้อ EB ๑๐ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายนิคม เสือดาว)  
นิติกรชำนาญการพิเศษ  
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

ขอบ  
ลงนามแล้ว

(นายนิพนธ์ พัฒนกิจเรือง)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

รายงานสรุป  
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด  
กาญจนบุรี

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี  
ในรอบ ๖ เดือน (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)

ประเด็นที่ ๑ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ประเด็นที่ ๒ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

๑.รายงานสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
(ตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔)

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามแหล่งรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
(ตุลาคม ๒๕๖๓ – มีนาคม ๒๕๖๔)

แหล่งรับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี	๐	๐๐
๒. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี	๔	๑๐๐
๓. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑	๐	๐๐
๔. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกระทรวงสาธารณสุข	๐	๐๐
รวม	๔	๑๐๐

**คำอธิบาย**

จากตาราง พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๔ เรื่อง โดยเรื่องเรียนมาที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาญจนบุรี คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

เมื่อได้พิจารณาจากข้อมูลพบว่า วิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนใช้ช่องทางการร้องเรียนหลายช่องทาง มีการรับรู้ของประชาชนถึงช่องทางการร้องเรียนค่อนข้างดี

**ตารางการที่ ๒** การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ – ธันวาคม ๒๕๖๓)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. พฤติกรรมบริการ	๓	๗๕
๒. พฤติกรรมส่วนตัว	๐	๐
๓. การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๐	๐
๔. การพัสดุ	๐	๐
๕. การบริหารงานทั่วไป/งานบุคคล	๑	๒๕
๗. อื่นๆ	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๔</b>	<b>๑๐๐</b>

**คำอธิบาย**

จากข้อมูล เมื่อได้จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนแล้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี มีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๔ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการมากที่สุด ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ รองลงมาได้แก่เรื่องการบริหารงานทั่วไป/บุคคล ๑ เรื่อง จะเห็นได้ว่า การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานและภารกิจหลักของหน่วยงานเป็นเรื่องการให้บริการ ซึ่งมีผู้รับบริการจำนวนมาก ความไม่สอดคล้องระหว่างจำนวนผู้ให้บริการและผู้รับบริการ น่าจะเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการร้องเรียนในพฤติกรรมบริการ



การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและแนวทางการแก้ไข

เรื่องร้องเรียน	ข้อเท็จจริงการร้องเรียน	สาเหตุแห่งการร้องเรียน	แนวทางแก้ปัญหา
เรื่องที่๑ พฤติกรรมการให้บริการ/พฤติกรรมกรปฏิบัติราชการ	ผู้รับบริการร้องเรียน พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	การปฏิบัติหน้าที่ไปในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในคุณความดีมีคุณธรรม ความมีจริยธรรม	-ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยส่งเสริมให้มีกิจกรรมในชมรมจริยธรรมทั้งในระดับจังหวัดและระดับหน่วยงาน
เรื่องที่๒ ความประพฤติส่วนตัวที่ไม่เหมาะสม	เจ้าหน้าที่ประพฤติตัวไม่เหมาะสม ไม่เป็นแบบอย่างที่ดีของประชาชน	การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของข้าราชการเป็นไปในลักษณะที่ขาดหรือมีความรับผิดชอบไม่เพียงพอ	-การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และการควบคุมกำกับ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
เรื่องที่๓ เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ดำเนินการโครงการไม่ถูกต้อง	ดำเนินการโครงการพร้อมกันในวันเดียวกันหลายโครงการ	-๑ดำเนินการตรวจสอบการดำเนินงานตามโครงการฯโดยทีมตรวจสอบภายในทุกหน่วยบริการ -๒ให้อบรมความรู้เรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

.....จักรพันธ์.....ผู้รายงาน

(นายจักรพันธ์ ปิยวิไลวรรณ)

นิติกรชำนาญการ

.....นิคม.....ผู้รายงาน

(นายนิคม เสือดาว)

นิติกรชำนาญการพิเศษ

## สรุปทวิเคราะห์ข้อมูล

เจ้าหน้าที่ขาดความตระหนักในเรื่องจรรยาวิชาชีพของตนและขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวินัยราชการควรส่งเสริมให้  
เจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักรู้ในเรื่องจรรยาวิชาชีพของตน และการเสริมสร้างวินัยราชการ





๒.รายงานสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
(ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๔)

ในส่วนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๓ - มีนาคม ๒๕๖๔)  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรีไม่ได้รับการร้องเรียนในประเด็นนี้ แต่ได้มีการดำเนินการในลักษณะการป้องกันไว้  
เช่น ๑.การชี้แจงให้ความรู้แก่ผู้บริหารในการประชุม กวป.ประจำเดือน  
๒.การชี้แจงแก่ผู้รับผิดชอบงาน ITA ผ่านประชุมผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานคุณธรรมและความโปร่งใส  
๓.การชี้แจงแก่หัวหน้ากลุ่มงานในการประชุมประเดือนของหัวหน้ากลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด  
กาญจนบุรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

ชื่อหน่วยงาน: กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

วัน/เดือน/ปี: ๙ มีนาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ: ๑.คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

๒.คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๔.รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ในรอบ ๖ เดือน

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑.คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

๒.คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

๔.รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ในรอบ ๖ เดือน

Linkภายนอก: .....

หมายเหตุ: .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

นายจักรพันธ์ ปิยวิไลวรรณ

(นายจักรพันธ์ ปิยวิไลวรรณ)

ตำแหน่ง..นิติกรชำนาญการ..

วันที่..๙.เดือน..มีนาคม.พ.ศ..๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

นายนิคม เสือดาว

(นายนิคม เสือดาว)

ตำแหน่ง..นิติกรชำนาญการพิเศษ(หัวหน้า)

วันที่ ๙.เดือน..มีนาคม.พ.ศ..๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

นายธนวรรณ บ่อเกิด

(.....นายธนวรรณ บ่อเกิด.....)

ตำแหน่ง..นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ..

วันที่.... ๙.เดือน..มีนาคม.พ.ศ..๒๕๖๔