



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี โทร ๐๓๔ ๕๑๒๙๖๒ ต่อ ๒๑๗

ที่ กจ ๐๐๓๒.๐๑๐ /พิเศษ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนและขออนุญาตนำขึ้นข้อมูลบนเว็บไซต์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

กลุ่มงานนิติการ ขอเสนอสรุปรายงานการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรีปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในรอบ ๓ เดือน(เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ - ธันวาคม ๒๕๖๓) เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการประกอบการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ในการดำเนินงาน ITA ข้อ EB ๒ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายนิคม เสือดาว)
นิติกรชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

ขอบ
ลงนามแล้ว

(นายนิพนธ์ พัฒนกิจเรือง)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี

รายงานสรุป
ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
กาญจนบุรี

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี
ในรอบ ๓ เดือน (เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ - ธันวาคม ๒๕๖๓)

ประเด็นที่ ๑ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ประเด็นที่ ๒ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

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

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

แหล่งรับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	
	จำนวน	ร้อยละ
๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดกาญจนบุรี	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 ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
กาญจนบุรี คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

เมื่อได้พิจารณาจากข้อมูลพบว่า วิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนใช้ช่องทางการร้องเรียนหลายช่องทาง มีการ
รับรู้ของประชาชนถึงช่องทางการร้องเรียนค่อนข้างดี

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
รวม	๔	๑๐๐

คำอธิบาย

จากข้อมูล เมื่อได้จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนแล้ว ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ 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 ๒๕๖๓)

ในส่วนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๒ - มีนาคม ๒๕๖๓)
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรีไม่ได้รับการร้องเรียนในประเด็นนี้ แต่ได้มีการดำเนินการในลักษณะการป้องกันไว้
เช่น ๑.การชี้แจงให้ความรู้แก่ผู้บริหารในการประชุม กวป.ประจำเดือน
๒.การชี้แจงแก่ผู้รับผิดชอบงาน ITA ผ่านประชุมผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานคุณธรรมและความโปร่งใส
๓.การชี้แจงแก่หัวหน้ากลุ่มงานในการประชุมประเดือนของหัวหน้ากลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
กาญจนบุรี