

รายงานผลการวิเคราะห์สถานการณ์เรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการความยุติธรรมในองค์กร โดยกำหนดกระบวนการสำหรับการบริหารจัดการและแก้ไขข้อร้องเรียนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อบังคับใช้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนในองค์กร เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม การตัดสินใจทางการบริหารของหน่วยงาน การตัดสินใจทางการบริหารไม่ยุติธรรมหรือไม่มีเหตุผล การกระทำหรือพฤติกรรมของข้าราชการที่ปราศจากเหตุผล หรือการกระทำที่ไม่เหมาะสมในหน่วยงาน ล้วนเป็นสาเหตุที่ อาจนำไปสู่การร้องเรียนขึ้นภายในหน่วยงาน การบริหารจัดการงานบุคคลและการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ที่ดี จึงเป็นส่วนสำคัญที่มีผลในการลดข้อร้องเรียนภายในหน่วยงาน กรมอนามัยมีนโยบายในการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ โดย เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้ มีส่วนได้เสีย หรือเจ้าหน้าที่ภายในกรมอนามัยเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ ในกรณีที่มีเรื่องหรือข้อสงสัยว่าหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของกรมอนามัย ได้กระทำการที่ไม่ถูกต้องอันอาจทำให้เกิดความเสียหาย เพื่อแก้ไข ปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนเสียหายของประชาชนหรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่

การดำเนินการในเรื่องร้องเรียน จึงเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของกลุ่มกฎหมายและวินัย กองการเจ้าหน้าที่ อันเนื่องมาจากการทำงานร่วมกันภายในหน่วยงานย่อมมีปัญหาความเกิดขึ้นไม่ว่าจะเนื่องมาจากการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เหตุส่วนตัวหรือเหตุอื่นใด กลุ่มกฎหมายและวินัยจึงมีหน้าที่ในการสืบหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อให้ได้ความจริงและความยุติธรรม เปิดโอกาสให้ผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ร้องเรียนชี้แจงและนำพยานหลักฐานมาแก้ข้อกล่าวหา เพื่อให้เกิดการปรับปรุง แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและอำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กองการเจ้าหน้าที่ได้รับผ่านทางช่องทางต่างๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ อย่างเห็นได้ชัด สะท้อนให้เห็นถึง การบริหารจัดการของหน่วยงานทั้งการ บริหารงานบุคคล การปฏิบัติหน้าที่ราชการ การให้บริการที่อาจส่งผลกระทบต่อสร้างความเดือดร้อนเสียหายแก่ประชาชน ผู้มีส่วนได้เสีย จากข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยสามารถ จำแนกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ในการ จัดการเรื่องร้องเรียนได้ดังนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน
๒. ประเภทของหนังสือร้องเรียน
๓. ประเด็นการร้องเรียน โดยสรุปผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดเรื่องร้องเรียนได้ดังนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน

จากข้อมูลผลการดำเนินการ พบว่า ประชาชน ผู้มีส่วนได้เสียหรือเจ้าหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียนมายังกรมอนามัยซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการเจ้าหน้าที่ ทั้งหมด ๑๐ เรื่อง โดยร้องเรียนผ่านทางช่องทางเดียว คือ การทำหนังสือ/จดหมาย โดยไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือช่องทางอื่นๆ

๒. ประเภทของหนังสือร้องเรียน

จากข้อมูลผลการดำเนินการ พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ส่งมายังกรมอนามัยมีลักษณะเป็นหนังสือร้องเรียน/จดหมายที่มีการระบุ ชื่อ ที่อยู่ชัดเจน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐ รองลงมา มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๓.ประเภทเรื่องร้องเรียน

จากข้อมูลผลการดำเนินการ พบว่า ประเด็นที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ การปฏิบัติหน้าที่ราชการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมา คือ การบริหารงานบุคคล (แต่งตั้ง, โยกย้าย, ประเมินผลงาน) คิดเป็นร้อยละ ๓๐ การทุจริตของเจ้าหน้าที่ การปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการปฏิบัติหน้าที่ราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และ ๑๐ ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ สถานการณ์ การจัดการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ พบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑.การคัดกรองประเด็นการร้องเรียน มีความซับซ้อน และต้องพิจารณาอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น เช่นกรณี บัตรสนเท่ห์	ให้พิจารณาดำเนินการตาม หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ และหนังสือ สำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๑๙ ลงวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๔๗ ดังนี้ ๑.เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิด วินัยในเบื้องต้นให้ผู้บังคับบัญชาถือเรื่องนั้นไว้เป็นความลับทาง ราชการ และถ้าหากบัตรสนเท่ห์รายใด ได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน ก็ให้ผู้บังคับบัญชา รับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา ๒.ในกรณีที่มีการกล่าวหาข้าราชการกระทำผิด โดยไม่ ปรากฏตัวผู้กล่าวหา ให้ผู้บังคับบัญชารับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา เฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรา ฎกชัดแจ้งตลอดจนชี้ พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และในกรณีที่รับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา ก็ ให้ผู้บังคับบัญชารับ ดำเนินการสืบสวน
๒.การจัดหาคณะกรรมการ ผู้มีความ เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อร่วมในการ สืบสวน	ผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องมีการพูดคุยกับผู้ที่จะแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการสืบสวน ถึงบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสืบสวนสอบสวน เมื่อมีกรณีที่จะ ต้องสืบหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือการดำเนินการทางวินัย เพื่อ สร้างความเข้าใจถึงหน้าที่และกระบวนการดำเนินการและสร้างทัศน คติที่ดีหากได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการสืบสวนสอบสวน
๓.กระบวนการและขั้นตอนตั้งแต่การ รับเรื่องจนถึงการมอบหมายให้ ผู้ปฏิบัติงานมีหลายขั้นตอนทำให้เกิด ความล่าช้าในการสั่งการ	เมื่อหน่วยงานมีการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ซึ่งเป็นเรื่องให้กระทำ ในทางลับ ให้ดำเนินการส่งเรื่องดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่ง การเป็นการเร่งด่วน เนื่องจากเป็นการดำเนินการตามขั้นตอนของ กฎหมายที่มีระยะเวลากำหนดเพื่อแก้ไขปัญหาและให้ความเป็นธรรม แก่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ตลอดจนองค์กรหรือผู้ถูกร้องเรียน
๔.ความจำกัดของระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน เช่น การพิจารณาเรื่อง ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ต้องใช้ ระยะเวลาในการพิจารณาและสืบหา ข้อเท็จจริง ทั้งข้อเท็จจริงที่ได้จาก บุคคลและเอกสาร เพื่อ ประกอบการพิจารณา	มีการกำหนดแผนการทำงานหรือระยะเวลาที่ชัดเจนในการ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเ รียนร้องทุกข์เรื่องใดที่มีพยานหลักฐาน หรือพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องปรากฏชัดเจนก็สามารถทำการพิจารณา ได้โดยเร็ว เรื่องใดที่ยังไม่ปรากฏชัดเจนก็ต้องมีขั้นตอนในการแสวงหา ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา ดังนั้นระยะเวลาการพิจารณาจึงขึ้นอยู่กับคว ามซับซ้อนและ รายละเอียดของเรื่องดังกล่าวด้วย

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๕. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่มีการร้องซ้ำเข้ามาอีกในระยะเวลาเดียวกัน	การพิจารณาดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต้องดำเนินการเป็นการลับและดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว โดยการพิจารณาต้องคำนึงถึงความยุติธรรมและมโนธรรม เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นในองค์กร หากมีการกระทำการตามที่ร้องทุกข์หรือร้องเรียนจริง จะได้ดำเนินการปรับเปลี่ยน แก้ไขเพื่อมิให้เกิดความเดือดร้อนเสียหาย เกิดการยอมรับความพึงพอใจทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเรียน ทั้งยังเป็นการลดการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ซ้ำกันมาในเรื่องเดียวกันอีก

สืบเนื่องจากปัญหาอุปสรรคที่พบจากกาทำเนิการจัดการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ.๓๗๒๕๖๒ ตามตารางดังกล่าวในข้อ ๒ ในการหา กรรมการผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเข้าร่วมในการสืบสวนส่งผลให้กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงล่าช้าออกไป ประกอบกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นถึงสองเท่า เมื่อเทียบกับปี ๒๕๖๐ บางข้อร้องเรียนผู้ร้องส่งข้อร้องเรียนไปทุกหน่วยงานขอให้ตรวจสอบเรื่องเดียวกัน ในขณะที่เจ้าหน้าที่ ต้องใช้เวลาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่รับมาอย่างรอบคอบเพราะกระทบต่อหลายหน่วยงาน ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ กรมอนามัยมีนโยบายจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปโดยรวดเร็ว ซึ่งกลุ่มกฎหมายแลวินัย เห็นควร ให้การดำเนินการบริหารงานบุคคลเป็นไป ตามระบบคุณธรรม มีความโปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบจากทุกฝ่าย จึงเสนอให้มีการปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้มีความโปร่งใส ซึ่งการจัดการข้อร้องเรียนเป็นหนึ่งในกระบวนการบริหารงานบุคคล กลุ่มกฎหมายและวินัยพบว่า ในส่วนของกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรมีกระบวนการ ให้ชัดเจน ซึ่งกลุ่มกฎหมายและวินัย มีข้อเสนอปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความโปร่งใส พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการ เพื่อให้เป็นไปตาม กฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในส่วนของข้าราชการ สำหรับในส่วนของประชาชน ให้เป็นไปตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้ว การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยในแต่ละขั้นตอนหากต้องแต่งตั้งคณะกรรมการการสืบสวนข้อเท็จจริง กรณีเรื่องร้องเรียนข้าราชการตั้งแต่ระดับชำนาญพิเศษขึ้นไป ประธานกรรมการให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้อำนวยการกอง /สำนัก ซึ่งกรมอนามัยจะมีหนังสือแจ้งขอความร่วมมือไปยังสำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้อำนวยการกองสำนัก ให้พิจารณาผู้เหมาะสมและแจ้งรายชื่อมายังกองการเจ้าหน้าที่ สำหรับ กรรมการอื่นๆ ให้กองการเจ้าหน้าที่มีหนังสือขอรายชื่อไปที่ผู้อำนวยการกอง/สำนัก นั้นๆ เพื่อพิจารณาส่งรายชื่อผู้เหมาะสม เข้าร่วมเป็นกรรมการสืบสวน ส่วนการร้องเรียนเกี่ยวกับข้าราชการระดับชำนาญการลงมา ให้กองการเจ้าหน้าที่พิจารณาทำหนังสือขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และขอให้หน่วยงานที่ได้รับหนังสือพิจารณาส่งรายชื่อให้กองการเจ้าหน้าที่ โดยระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจนถึงการออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ใช้เวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ รวมระยะเวลาดำเนินการทั้งหมดต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

**รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล
ของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในมิติที่ ๔ ความพร้อมรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล**

จากแนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ เพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเป็นประเทศไทย ๔.๐ ตามนโยบายของภาครัฐ ดังนั้น การพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐

จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน โดยกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ คือ ระบบราชการที่เป็ดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) และหน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ซึ่งการทำงานของระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนจากการทำงานแบบเดิมๆ มาสู่ระบบราชการรูปแบบใหม่เพื่อปรับตัวและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น จึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ที่เปรียบเสมือนกลไกหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ถึงช่องว่างและโอกาสในการพัฒนา โดยหน่วยงานสามารถประเมินสถานะของการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ได้ด้วยตนเอง และสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาองค์การแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การยกระดับของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นระบบราชการ ๔.๐ ต่อไป

เพื่อให้กรมอนามัยมีนโยบายและระบบบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรทันสมัย พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ปัญหา สร้างความรู้ และสร้างความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มนำไปสู่นวัตกรรม จึงได้ใช้ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือนสามัญ (Employee Survey) สังกัดกรมอนามัย ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจฯ ออนไลน์ของสำนักงาน ก.พ. ในประเด็นที่สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ๕ มิติมาเป็นข้อมูลนำเข้า (Input) เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมอนามัย แต่มิติหนึ่งที่เป็นการสะท้อนถึงการบริหารงานบุคคลที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน ผู้รับบริการ หรือเจ้าหน้าที่ในสังกัด อันนำมาสู่เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน คือ มิติที่ ๔ ความพร้อมรับผิดชอบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของข้าราชการเกี่ยวกับ ๑) การรับผิดชอบต่อการตัดสินใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และ ๒) ความโปร่งใสในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล

จากข้อมูลทั่วไปของข้าราชการผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑,๔๑๑ คน จำนวนข้าราชการทั้งหมดจำนวน ๑,๙๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๙ ของผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นเพศหญิงร้อยละ ๘๔.๗๖ เพศชายร้อยละ ๑๕.๒๔ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘-๔๐ ปี ร้อยละ ๔๓.๐๙ รองลงมาอายุ ๕๑ ปีขึ้นไปร้อยละ ๒๙.๗๐ และอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี ร้อยละ ๒๗.๒๑ เป็นข้าราชการประเภทวิชาการร้อยละ ๗๖.๑๙ รองลงมาเป็นประเภททั่วไปร้อยละ ๒๒.๗๕ และประเภทอำนวยการร้อยละ ๑.๐๖ ส่วนใหญ่ปฏิบัติราชการ ในภูมิภาคร้อยละ ๗๓.๙๙ และปฏิบัติราชการส่วนกลางร้อยละ ๒๖.๐๑ โดยความคิดเห็นและความพึงพอใจของข้าราชการผู้ตอบแบบสำรวจในสังกัดที่มีต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมอนามัยในมิติที่ ๔

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นต่อประเด็นการสามารถเข้าถึงช่องทางการอุทธรณ์และร้องทุกข์ โดยเชื่อมั่นว่าจะไม่ส่งผลกระทบต่อตนเองคิดเฉลี่ยรายข้อร้อยละ ๖๐.๔๕ รองลงมามีความเห็นต่อประเด็นของส่วนราชการให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเรื่องต่างๆ คิดเฉลี่ยรายข้อร้อยละ ๖๔.๒๕ และมีความเห็นต่อประเด็นของส่วนราชการใช้หลักคุณธรรม หลักความสามารถ หลักผลงาน ในการแต่งตั้ง โยกย้าย ประเมินผลงาน เลื่อนเงินเดือน พัฒนาข้าราชการคิดเฉลี่ยรายข้อร้อยละ ๖๕.๗๐ ตามลำดับ
