

รายงานผลการวิเคราะห์สถานการณ์เรื่องร้องเรียน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เป็นเป็นภารกิจหนึ่งของกลุ่มกฎหมายและวินัย กองการเจ้าหน้าที่ เป็นกระบวนการที่ดำเนินการเพื่อให้เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางต่างๆ ได้รับการพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ จากการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กองการเจ้าหน้าที่ได้รับ ผ่านทางช่องทางต่างๆ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ อย่างเห็นได้ชัด สะท้อนให้เห็นถึง การบริหารจัดการของหน่วยงานทั้งการ บริหารงานบุคคล การปฏิบัติหน้าที่ราชการ การให้บริการที่อาจส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเดือดร้อนเสียหายแก่ประชาชน ผู้มีส่วนได้เสีย จากข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยสามารถ จำแนกรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ในการ จัดการเรื่องร้องเรียนได้ดังนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน ๒. ประเภทของหนังสือร้องเรียน ๓. ประเด็นการร้องเรียน โดยสรุปผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดเรื่องร้องเรียนได้ดังนี้

๑. ช่องทางการร้องเรียน

จากข้อมูลผลการดำเนินการ พบว่า ประชาชน ผู้มีส่วนได้เสียหรือเจ้าหน้าที่ส่งเรื่องร้องเรียนมายังกรมอนามัยซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการเจ้าหน้าที่ ทั้งหมด ๑๐ เรื่อง โดยร้องเรียนผ่านช่องทางเดียว 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

๑. การคัดกรองประเด็นการร้องเรียน มีความซับซ้อน และต้องพิจารณาอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น เช่นกรณี บัตรสนเท่ห์ แก้ไขโดย ให้พิจารณาดำเนินการตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑ และหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๑๙ ลงวันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๕๗

๒. การจัดหาคณะกรรมการ ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อร่วมในการสืบสวน การแก้ไขผู้บังคับบัญชาหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ ต้องมีการพูดคุยกับผู้ที่จะแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการสืบสวนถึงบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสืบสวนสอบสวน เมื่อมีกรณีที่จะต้องสืบหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือการดำเนินการทางวินัย เพื่อสร้างความเข้าใจถึงหน้าที่และกระบวนการดำเนินการและสร้างทัศนคติที่ดีหากได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการสืบสวนสอบสวน

๓. กระบวนการและขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่องจนถึงการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานมีหลายขั้นตอนทำให้เกิดความล่าช้า แก้ไขโดยเมื่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ซึ่งเป็นเรื่องให้กระทำในทางลับให้ดำเนินการส่งเรื่องดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการเป็นการเร่งด่วน ต้องดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมายที่มีระยะเวลากำหนดค่อนข้างเคร่งครัด เพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ผู้เกี่ยวข้อง

๔. ความจำกัดของระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น การพิจารณาเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณา ตรวจสอบ ข้อเท็จจริงให้รอบด้าน แก้ไขโดย การกำหนดแผนการทำงานหรือระยะเวลาที่ชัดเจนในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องใดที่มีพยานหลักฐานหรือพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องปรากฏชัดเจนก็สามารถทำการพิจารณาได้โดยเร็ว เรื่องใดที่ยังไม่ปรากฏชัดเจนก็ต้องมีขั้นตอน ในการแสวงหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา ดังนั้นระยะเวลาการพิจารณาจึงขึ้นอยู่กับความซับซ้อนและรายละเอียดของเรื่องดังกล่าวด้วย

๕. เรื่องร้อง เรียนร้องทุกข์ ที่มีการร้องซ้ำ เข้ามาอีก ในระยะเวลาเดียวกัน แก้ไขโดย การพิจารณาดำเนินการเมื่อได้ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต้องดำเนินการเป็นการลับและดำเนินการให้เสร็จสิ้น โดยเร็ว โดยการพิจารณาต้องคำนึงถึงความยุติธรรมและมโนธรรม เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นในองค์กร หากมีการกระทำตามที่ร้องทุกข์หรือเรียนจริง จะได้ดำเนินการปรับเปลี่ยน แก้ไขเพื่ อมิให้เกิดความเดือดร้อนเสียหาย เกิดการยอมรับความพึงพอใจทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเรียน ทั้งยังเป็นการลดการ ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ซ้ำกันมาในเรื่องเดียวกันอีก

จากปัญหาอุปสรรคที่พบจากกตวจเนนการในปีงบประมาณ.๓๒ ๒๕๖๒ ข้างต้น การหากรรมการผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเข้าร่วมการสืบสวนส่งผลให้กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงล่าช้าออกไป ประกอบกับสถานการณ์เรื่องร้องเรียนที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น จากปีก่อน บางข้อร้องเรียนผู้ร้องส่งข้อร้องเรียนไปทุกหน่วยงาน ขอให้ตรวจสอบเรื่องเดียวกัน ในขณะที่เจ้าหน้าที่ต้อง ต้องใช้เวลา ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่รับมาอย่างรอบคอบเพราะกระทบต่อหลายหน่วยงาน ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ กรมอนามัยมีนโยบายจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งกลุ่มกฎหมายและวินัย เห็นควรให้การดำเนินการบริหารงานบุคคลเป็นไปตามระบบคุณธรรม มีความโปร่งใส หรือ รมรับการตรวจสอบ จากทุกฝ่าย จึงเสนอให้มีการ ปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความโปร่งใส ซึ่งการจัดการข้อร้องเรียนเป็นหนึ่งในกระบวนการบริหารงานบุคคล กลุ่มกฎหมายและวินัยพบว่า ในส่วนของกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควร มีกระบวนการบางให้ชัดเจน ซึ่งกลุ่มกฎหมายและวินัย มีข้อเสนอปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีความโปร่งใส พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการ เพื่อให้เป็นไปตาม กฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และ การพิจารณาวินัยข้อร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในส่วนของข้าราชการ สำหรับในส่วนของประชาชนให้เป็นไปตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยในแต่ละขั้นตอน หากต้องแต่งตั้งคณะกรรมการการสืบสวนข้อเท็จจริง กรณีการร้องเรียนข้าราชการตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษ ขึ้นไป ประธานกรรมการให้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้อำนวยการกองสำนัก ซึ่งกรมอนามัยจะมีหนังสือแจ้งขอความร่วมมือไปยังสำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้อำนวยการกองสำนักให้พิจารณาผู้เหมาะสมและแจ้งรายชื่อมายังกองการเจ้าหน้าที่ สำหรับ กรรมการอื่นๆ ให้กองการเจ้าหน้าที่มีหนังสือขอรายชื่อไปที่ผู้อำนวยการกอง /สำนัก นั้นๆ เพื่อพิจารณาส่งรายชื่อผู้เหมาะสม เข้าร่วมเป็นกรรมการสืบสวน ส่วนการร้องเรียนเกี่ยวกับข้าราชการระดับชำนาญการลงมา ให้กองการเจ้าหน้าที่พิจารณาทำหนังสือขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และขอให้หน่วยงานที่ได้รับหนังสือพิจารณาส่งรายชื่อให้กองการเจ้าหน้าที่ โดย ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจนถึงการออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ใช้เวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้รวมระยะเวลาดำเนินการทั้งหมดต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน

10

20

30

**รายงานผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล
ของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในมิติที่ ๔ ความพร้อมรับผิดด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล**

จากแนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ ๔.๐ เพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเป็นประเทศไทย ๔.๐ ตามนโยบายของภาครัฐ ดังนั้น การพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน โดยกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ คือ ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และหน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ซึ่งการทำงานของระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนจากการทำงานแบบเดิมๆ มาสู่ระบบราชการรูปแบบใหม่เพื่อปรับตัวและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น จึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ที่เปรียบเสมือนกลไกหนึ่งที่ทำให้หน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ถึงช่องว่างและโอกาสในการพัฒนาโดยหน่วยงานสามารถประเมินสถานะของการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ได้ด้วยตนเอง และสามารถนำผลจากการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาองค์การแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การยกระดับของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นระบบราชการ ๔.๐ ต่อไป

เพื่อให้กรมอนามัยมีนโยบายและระบบบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรทันสมัย พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันเทคโนโลยี มีทักษะในการแก้ปัญหา สร้างความรอบรู้ และสร้างความมีจริยธรรม มีความคิดริเริ่มนำไปสู่นวัตกรรม จึงได้ใช้ผลการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือนสามัญ สังกัดกรมอนามัย ซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจฯ ออนไลน์ของสำนักงาน ก.พ. ในประเด็นที่สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานความสำเร็จด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ๕ มิติมาเป็นข้อมูลนำเข้า (Input) เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมอนามัย แต่มิติหนึ่งที่เป็นการสะท้อนถึงการบริหารงานบุคคลที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน ผู้รับบริการ หรือเจ้าหน้าที่ในสังกัด อันนำมาสู่เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน คือ มิติที่ ๔ ความพร้อมรับผิดด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของข้าราชการเกี่ยวกับ 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 ในภูมิภาค ร้อยละ ๗๓.๙๙ และปฏิบัติราชการส่วนกลางร้อยละ ๒๖.๐๑ โดยความคิดเห็นและความพึงพอใจของข้าราชการผู้ตอบแบบสำรวจในสังกัดที่มีต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมอนามัยในมิติที่ ๔

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