



บันทึกข้อความ

บท. ๑

ส่วนราชการ แผนกระเปียบวินัย สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหารและพัฒนาองค์กร
ที่ กษ. ๑๗๐๔.๑/ วันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๑
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เสนอ หส.บค. / ๒๐๒๖

แผนกระเปียบวินัย สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหารและพัฒนาองค์กร ในฐานะหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้รายงานการจัดการร้องเรียนขององค์การสะพานปลา เป็นรายเดือน รายไตรมาสและสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนประจำปี ให้ผู้บริหารรับทราบเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน นั้น

แผนกระเปียบวินัย สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล จึงขอสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การสะพานปลา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดังนี้

๑. สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๘ เรื่อง จำแนกเป็นรายไตรมาส ดังนี้

- ๑.๑ ไตรมาสที่ ๑ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๒ เรื่อง
- ๑.๒ ไตรมาสที่ ๒ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓ เรื่อง
- ๑.๓ ไตรมาสที่ ๓ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๒ เรื่อง
- ๑.๔ ไตรมาสที่ ๔ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง

เปรียบเทียบกับปีก่อน (ปี ๒๕๖๐) มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๑ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีเรื่องร้องเรียนลดลงจากปีก่อน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๓%

๒. สถานะภาพของผู้ร้องเรียน จำแนกเป็นการร้องเรียนจากบุคคลภายในองค์การสะพานปลาและการร้องเรียนจากภายนอกองค์การสะพานปลา ดังนี้

- ๒.๑ การร้องเรียนจากบุคคลภายในองค์การสะพานปลา ไม่มี
- ๒.๒ การร้องเรียนจากบุคคลภายนอกองค์การสะพานปลา มีจำนวน ๘ เรื่อง

๓. ช่องทางการร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง พบว่าเรื่องร้องเรียนจำนวน ๘ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประสานงานมาจากหน่วยงานภายนอก ทั้งหน่วยงานที่กำกับดูแลองค์การสะพานปลา และหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ

๔. สถานภาพการดำเนินงาน จำแนกตามเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จและเรื่องร้องเรียนที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จหรืออยู่ระหว่างดำเนินการ ดังนี้

- ๔.๑ เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๘ เรื่อง
- ๔.๒ เรื่องร้องเรียนที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จหรืออยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง

๕. สถิติการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกเป็นรายปีตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ ดังนี้

- ๒.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๕๘ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๓ เรื่อง
- ๒.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๕๙ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๗ เรื่อง
- ๒.๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๐ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๑ เรื่อง
- ๒.๔ การจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๑ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๘ เรื่อง

๖. ปัญหาและอุปสรรค

เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในขั้นตอนระหว่างดำเนินการ เนื่องจากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องที่ต้องการสะพานปลาไม่สามารถดำเนินการเองได้เพียงหน่วยงานเดียว เพราะเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยต้องมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติที่รวดเร็วและเป็นธรรม จึงมีขั้นตอนและต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน

๗. ข้อเสนอแนะในภาพรวม

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนต้องติดตามผลความคืบหน้าการดำเนินการและรายงานผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบผลการดำเนินการอย่างรวดเร็ว และรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเรียนได้รับทราบเป็นระยะหรือภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่างๆ ภายนอก

ในการนี้ แผนกระเบียบวินัย สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหารและพัฒนาองค์กร ได้จัดทำสรุปรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เอกสารแนบ ๑ และสรุปการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ เอกสารแนบ ๒ รายละเอียดตามเอกสารแนบมาท้ายนี้

จึงเสนอมาเพื่อโปรดพิจารณาและหากเห็นชอบ เห็นควรนำเสนอ ผอ. เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ต่อไป

ร.ต.สุกชัย เจริญอินทร์
ว่าที่ ร.ต.สุกชัย เจริญอินทร์

๑๙ ต.ค. ๖๑

19 ต.ค. ๖๑

ร.ต.สุกชัย เจริญอินทร์

เพื่อโปรดพิจารณา/ให้ลงนาม/เพื่อขอ ร.ต.สุกชัย เจริญอินทร์

ร.ต.สุกชัย เจริญอินทร์
19 ต.ค. ๖๑

ร.ต.สุกชัย เจริญอินทร์

เพื่อโปรดพิจารณา/ให้ลงนาม/เพื่อขอ

พันจ่าตรี (เทวัญ ธนมาลารัตน์)

รองผู้อำนวยการองค์การสะพานปลา ด้านบริหาร

19 ต.ค. 2561

ทราบ

19 ต.ค. ๖๑

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์มานพ กาญจนบุรณกุล)

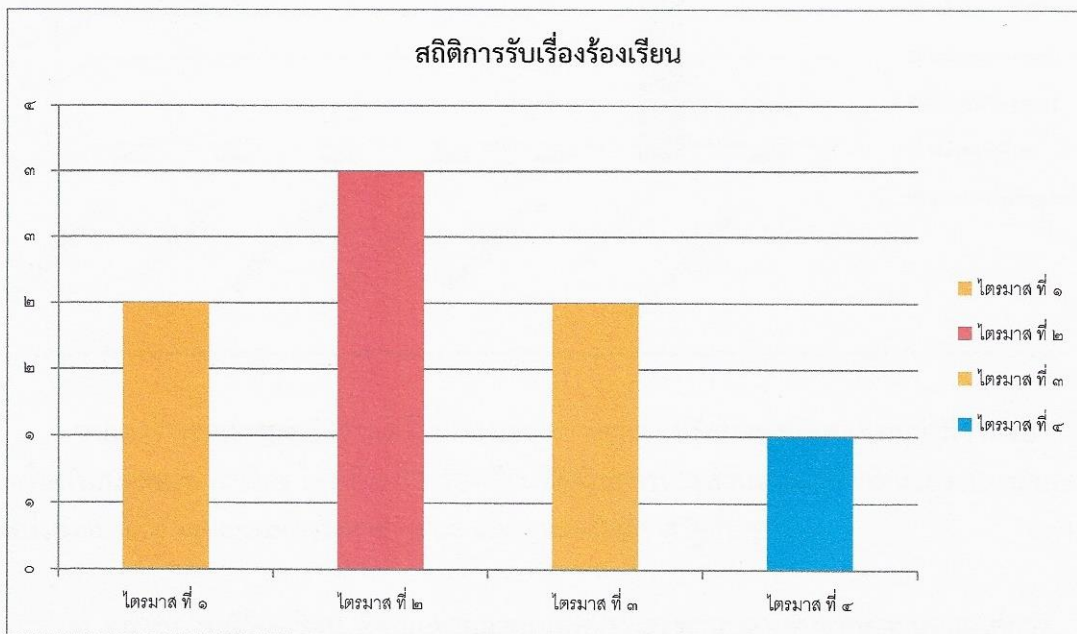
ผู้อำนวยการองค์การสะพานปลา

19 ต.ค. 2561

สรุปการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ องค์การสะพานปลา โดยฝ่ายบริหารและพัฒนาองค์กร สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล แผนกระเปียบวินัย ในฐานะหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้รายงานการจัดการร้องเรียนขององค์การสะพานปลา ให้ผู้บริหารรับทราบเป็นรายเดือน รายไตรมาสและสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนประจำปี เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน องค์การสะพานปลาได้รับเรื่องร้องเรียนและประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

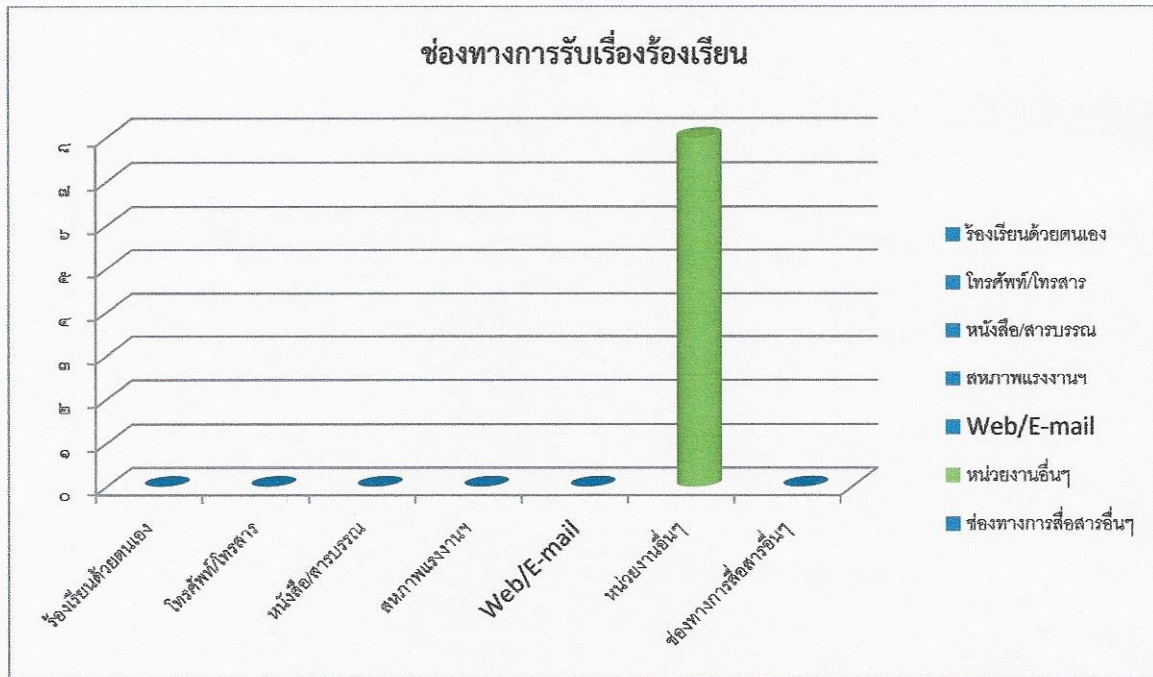
๑. สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑



จากตารางแสดงสถิติการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกเป็นรายไตรมาสข้างต้น พบว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ องค์การสะพานปลา ได้รับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งสิ้น ๘ เรื่อง ดังนี้

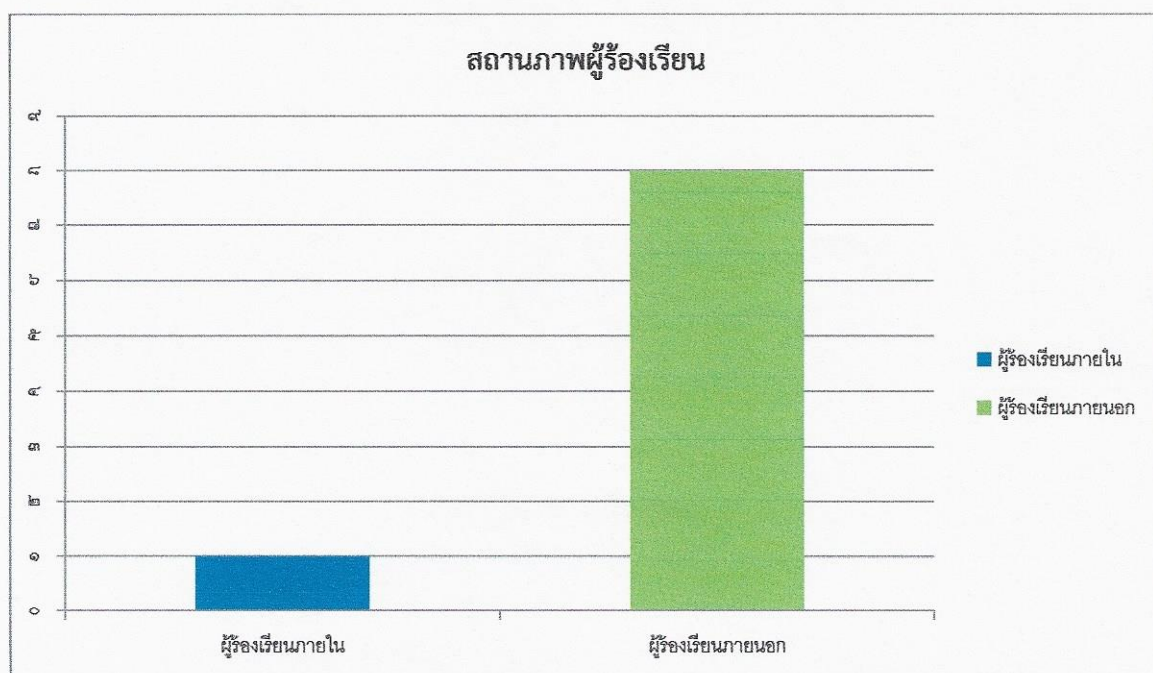
๑. ไตรมาสที่ ๑ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๒ เรื่อง
๒. ไตรมาสที่ ๒ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๓ เรื่อง
๓. ไตรมาสที่ ๓ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๒ เรื่อง
๔. ไตรมาสที่ ๔ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง

๒. การรับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง

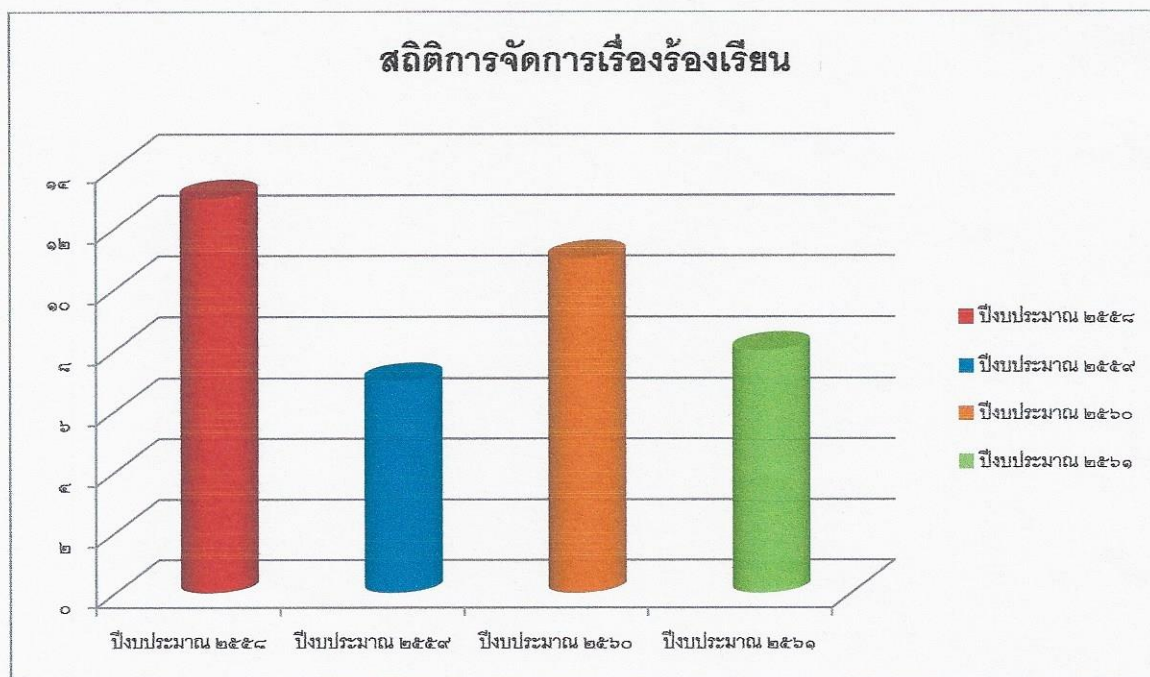


จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องเรียน ตามช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง พบว่ามีจำนวนเรื่องร้องเรียนจำนวน ๘ เรื่อง โดยเป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประสานงานมาจากหน่วยงานภายนอก ทั้งหน่วยงานที่กำกับดูแลองค์การสะพานปลา และหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ

๓. สถานภาพผู้ร้องเรียน จำแนกจากภายในองค์กรสะพานปลา กับจากภายนอกองค์กรสะพานปลา ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนจากภายนอกองค์กรสะพานปลา ทั้ง ๘ เรื่อง



๔. สถิติการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกสถิติการรับเรื่องร้องเรียนเป็นรายปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑



จากตารางแสดงสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนข้างต้น จำแนกการรับเรื่องร้องเรียนเป็นรายปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑ พบว่าองค์การสะพานปลา ได้รับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งสิ้น ๓๙ เรื่อง จำแนกเป็นรายปี ดังนี้

๑. การจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๕๘ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๓ เรื่อง
๒. การจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๕๙ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๗ เรื่อง
๓. การจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๐ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๑ เรื่อง
๔. การจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๑ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๘ เรื่อง