



6 2 1 0 2 5 1 2 0 4 1 2 0 0 0 0	25/10/2562	จำนวนหน้า
	11:53:54 น.	19

บต. ๔

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ แผนกระเบียบวินัย สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหารและพัฒนาองค์กร

ที่ กษ ๑๗๐๔.๑/๑๐๐

วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เสนอ ทพ.รบ.

ตามที่แผนกระเบียบวินัย สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหารและพัฒนาองค์กร ในฐานะหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้จัดทำรายงานการจัดการร้องเรียนขององค์การสะพานปลา และสรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนประจำปี ให้ผู้บริหารรับทราบเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน นั้น

แผนกระเบียบวินัย สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหารและพัฒนาองค์กร จึงขอสรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การสะพานปลา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง จำแนกเป็นรายไตรมาส ดังนี้

- ๑.๑ ไตรมาสที่ ๑ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง
- ๑.๒ ไตรมาสที่ ๒ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๐ เรื่อง
- ๑.๓ ไตรมาสที่ ๓ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๒ เรื่อง
- ๑.๔ ไตรมาสที่ ๔ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๒ เรื่อง

เปรียบเทียบกับปีก่อน (ปี ๒๕๖๑) มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๘ เรื่อง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีเรื่องร้องเรียนลดลงจากปีก่อน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐%

๒. สถานะภาพของผู้ร้องเรียน จำแนกเป็นการร้องเรียนจากบุคคลภายในองค์การสะพานปลาและการร้องเรียนจากภายนอกองค์การสะพานปลา ดังนี้

- ๒.๑ การร้องเรียนจากบุคคลภายในองค์การสะพานปลา ไม่มี
- ๒.๒ การร้องเรียนจากบุคคลภายนอกองค์การสะพานปลา มีจำนวน ๕ เรื่อง

๓. ช่องทางการร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง พบว่าเรื่องร้องเรียนจำนวน ๕ เรื่อง เป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประสานงานมาจากหน่วยงานภายนอก ทั้งหน่วยงานที่กำกับดูแลองค์การสะพานปลา และหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ

๔. สถานภาพการดำเนินงาน จำแนกตามเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จและเรื่องร้องเรียนที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จหรืออยู่ระหว่างดำเนินการ ดังนี้

- ๔.๑ เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๔ 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

๒.๕ การจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๒ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๕ เรื่อง

๖. ปัญหาและอุปสรรค

เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในขั้นตอนระหว่างดำเนินการ เนื่องจากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องที่องค์กรสะพานปลาไม่สามารถดำเนินการเองได้เพียงหน่วยงานเดียว เพราะเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยต้องมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เพื่อแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติที่รวดเร็วและเป็นธรรม จึงมีขั้นตอนและต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน

๗. ข้อเสนอแนะในภาพรวม

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนต้องติดตามผลความคืบหน้าการดำเนินการและรายงานการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้บริหารได้รับทราบผลการดำเนินการอย่างรวดเร็ว และรายงานผลความคืบหน้าการดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้ร้องเรียนได้รับทราบเป็นระยะหรือภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่างๆ ภายนอก

ในการนี้ แผนกระเบียบวินัย สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหารและพัฒนาองค์กร ได้จัดทำสรุปรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๑ และสรุปการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๒ ตามเอกสารแนบมาท้ายนี้

จึงเสนอมาเพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ต่อไป

อภิธา เหมกุล

(น.ส.อารีสา เหมกุล)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ๓

เสนอ ทส.บค. , ๒๕/๖/๖๒

เพื่อโปรดทราบ สรุปผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ซึ่งมีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๕ เรื่อง ลดลงจากปีก่อน ๓ เรื่อง โดยมีเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๔ เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง

จึงเสนอมาเพื่อโปรดเพื่อทราบต่อไป

กัมมิตฺต. ๒๕๖๒

(ว่าที่ ร.ต.สุภชัย เจริญอินทร์)

หัวหน้าแผนกระเบียบวินัย

๒๕๖๒ ร.ต.บ.บ.

เพื่อโปรดทราบ

๒๕๖๒ ร.ต.บ.บ.

(นายโอกาส พวงเขียว)

หัวหน้าแผนกการเจ้าหน้าที่ ๒

๒๕๖๒ ๒๕๐๑/๒

๒๕๖๒ ร.ต.บ.บ.
๒๕๖๒ ๒

๒๕๖๒
พันจ่าตรี

(เทวัญ ธนมาสารรัตน์)

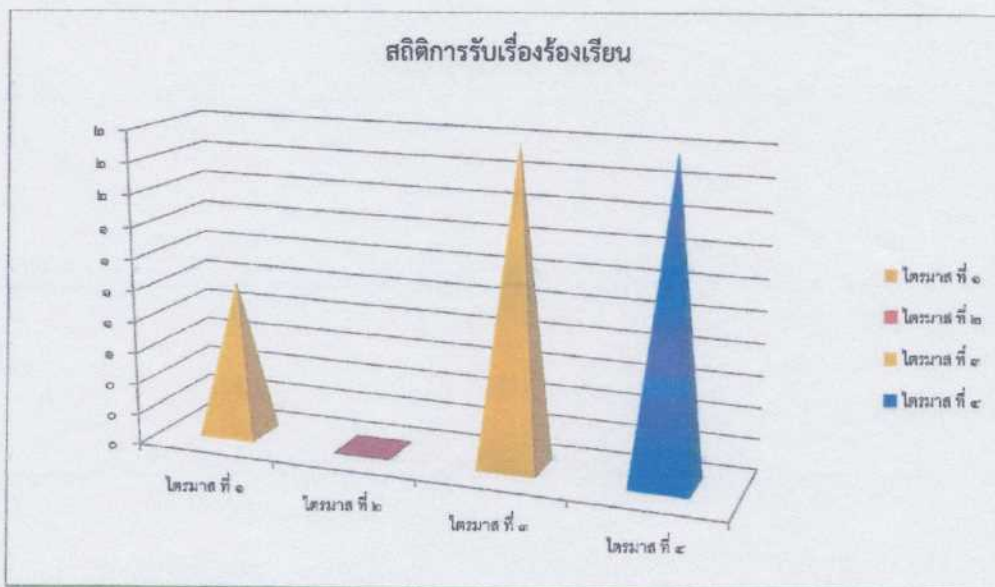
รองผู้อำนวยการองค์การสะพานปลา ด้านบริหาร

๒๕ ๖. ๒๕๖๒

สรุปการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ องค์การสะพานปลา โดยฝ่ายบริหารและพัฒนาองค์กร สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล แผนกระเบียบวินัย ในฐานะหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้รายงานการจัดการร้องเรียนขององค์การสะพานปลา ให้ผู้บริหารรับทราบและสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนประจำปี เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน องค์การสะพานปลาได้รับเรื่องร้องเรียนและประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑. สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑



จากตารางแสดงสถิติการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกเป็นรายไตรมาสข้างต้น พบว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ องค์การสะพานปลา ได้รับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งสิ้น ๕ เรื่อง ดังนี้

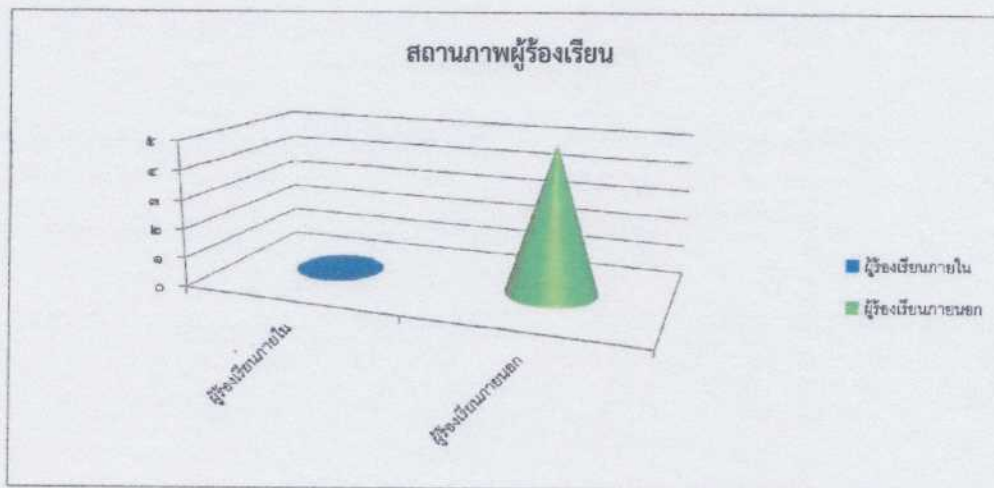
๑. ไตรมาสที่ ๑ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑ เรื่อง
๒. ไตรมาสที่ ๒ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๐ เรื่อง
๓. ไตรมาสที่ ๓ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๒ เรื่อง
๔. ไตรมาสที่ ๔ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๒ เรื่อง

๒. การรับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง

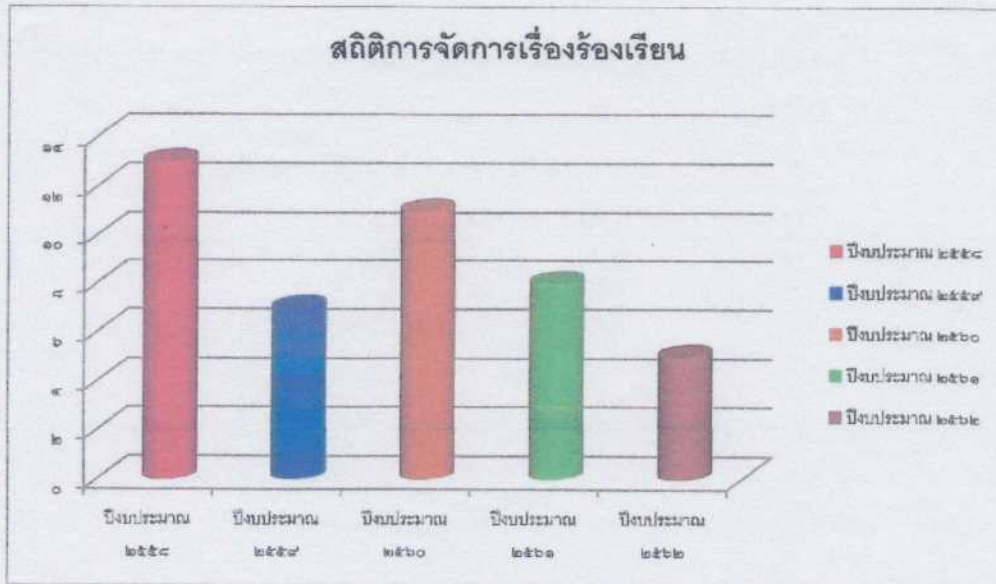


จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องเรียน ตามช่องทางการร้องเรียน ๗ ช่องทาง พบว่ามีจำนวนเรื่องร้องเรียนจำนวน ๕ เรื่อง โดยเป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประสานงานมาจากหน่วยงานภายนอก ทั้งหน่วยงานที่กำกับดูแลองค์กรสะพานปลา และหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ

๓. สถานภาพผู้ร้องเรียน จำแนกจากภายในองค์กรสะพานปลา กับจากภายนอกองค์กรสะพานปลา ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนจากภายนอกองค์กรสะพานปลา ทั้ง ๕ เรื่อง



๔. สถิติการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกสถิติการรับเรื่องร้องเรียนเป็นรายปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ - ๒๕๖๒



จากตารางแสดงสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนข้างต้น จำแนกการรับเรื่องร้องเรียนเป็นรายปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ - ๒๕๖๒ พบว่าองค์การสะพานปลา ได้รับเรื่องร้องเรียนรวมทั้งสิ้น ๔๔ 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
๕. การจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๒ มีเรื่องร้องเรียนจำนวน ๕ เรื่อง