



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง โทร ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๑๕-๒๒ ต่อ ๑๐๓

ที่ ตง ๐๐๓๒.๐๕/๕๐

วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง  
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นสาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ ภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โดยเฉพาะในประเด็น การบริหารการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่จะต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ได้รับผลกระทบมีความมั่นใจว่า ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และกระบวนการที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้บริการ

กลุ่มกฎหมายได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดตรัง เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ และพิจารณาอนุญาตให้นำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ เรื่องร้องเรียนดังกล่าว เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง รายละเอียดปรากฏตามเอกสาร ที่แนบมาพร้อมนี้

(นายนรินทร์ ไบกอเต็ม)

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

(นายอนันต์ อัครสุวรรณกุล)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ(ด้านบริการทางวิชาการ) รักษาราชการแทน

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง

23 ม.ก. 2565

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ  
เรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

## คำนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในฐานะหน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัด ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุข ในเขตพื้นที่จังหวัด กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่ จังหวัด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสุขภาพ ตลอดจนทั้งปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชน ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการทำงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตั้งได้คำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ เรื่องร้องเรียนขึ้น

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดครั้งนี้ เป็นการปรับปรุงคู่มือ การจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับเดิม เกี่ยวกับขั้นตอน แนวทาง รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกกลุ่มงาน

กลุ่มกฎหมาย  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

## ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

## ๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความรวมถึง ขอบความเป็นธรรม, ขอให้ทบทวน, ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง, การชี้แจงข้อเท็จจริง, ขอให้ปรับปรุง, ข้อเสนอแนะ, การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น, ข้อคิดเห็น เป็นต้น

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการและการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียนทางระบบสารบัญของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

เจ้าหน้าที่ฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง (รพศ.,รพช., สสอ., รพ.สต.)

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการเรื่องร้องเรียน คือ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานติดตาม โดยมีหน้าที่บริหารจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานติดตาม หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เช่น

๑. กลุ่มกฎหมาย เช่น ด้านวินัย ด้านละเมิด เป็นต้น

๒. งานอนามัยสิ่งแวดล้อม เช่น ร้องเรียนเรื่องปัญหาผลกระทบต่อสุขภาพจากสิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญจากสถานประกอบการ เป็นต้น

๓. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค เช่น ร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากโฆษณา/ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร และยา, เครื่องสำอาง, เครื่องมือแพทย์, วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางสาธารณสุข, วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท, ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย, สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ การประกอบโรค ศิลปะ) เป็นต้น

๔. งานควบคุมโรคไม่ติดต่อ เช่น ร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และบุหรี่ เป็นต้น

๕. กลุ่มงานประกันสุขภาพ เช่น การขอรับการช่วยเหลือจากการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการและความช่วยเหลือด้านอื่นๆทางสุขภาพ/การขอรับและการใช้สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล เป็นต้น

๖. งานควบคุมโรคติดต่อ เช่น การขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม พรบ.ควบคุมโรคติดต่อ พ.ศ.๒๕๕๘ เป็นต้น

๗. กลุ่มงานบริหารทั่วไป เช่น การขอความเป็นธรรมเรื่องการขอคืนค่าปรับ หรือขอขยายระยะเวลาก่อสร้างตามสัญญา(งานพัสดุ) เป็นต้น

๘. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การร้องเรียนเรื่องการบรรจุ แต่งตั้ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การพ้นสภาพ เป็นต้น

ฯลฯ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุง ตามเรื่องร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

เวลาในการตอบสนองเรื่องร้องเรียน หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ

๔. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายัง หน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์/โทรสาร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
หนังสือ/จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	
เว็บไซต์ของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	
อื่นๆ เช่น กล้องรับเรื่องร้องเรียน/ กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	

(๓) การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน ต้องถาม ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อใช้ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้ง ข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับเรื่องร้องเรียน แบ่งตามความง่าย - ยาก ดังนี้

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล / ขอสิทธิ

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๒ เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตั้งเพียงหน่วยงานเดียว

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๓ เป็นเรื่องร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตั้งเพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยหรือต้องมีหน่วยงานอื่น ๆ เข้าร่วมด้วย

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๑ เป็นการให้ข้อคิดเห็น, ให้ข้อเสนอแนะให้คำชมเชย, สอบถาม, ร้องขอข้อมูล การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย และสมัครเข้าร่วมโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานฯ ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์ การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามา ที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ)ได้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วันทำการ เป็นต้น

- เรื่องร้องเรียน ระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๒ วันทำการ และ ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผย ชื่อ ที่อยู่จริง

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๒

๖.๑ เรื่องร้องเรียนระดับ ๒ เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แถมขอ ข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความ/หนังสือ ส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความ/หนังสือ จากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง หรือการรายงานเบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๓๐ วัน) ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทราบ ภายใน ๙๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ ช่างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์หรือบันทึกข้อความ/หนังสือ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถาม

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริงหัวหน้างานหน่วยงาน อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไขปรับปรุง ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือไปยัง สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน และหน่วยงาน ของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดจะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๒ วันทำการ วันที่ได้รับเรื่อง

(๗) การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องเรียนระดับ ๓

เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ เป็นเรื่องร้องเรียน ที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ ดังนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ แล้ว ก็จะมี การดำเนินงานไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ เช่น เรื่องที่ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ.ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย หรือเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก ก็ให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ-ที่อยู่จริง

(๘) การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดฯทราบ (รายเดือน)

๘.๑ หน่วยงานติดตามจัดทำบันทึกข้อความส่งสรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนจากทุกหน่วยงาน ในความรับผิดชอบ ให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ ไม่เกินวันที่ ๗ ของเดือนถัดไป พร้อมสำเนา ให้กลุ่มกฎหมาย

๘.๒ กลุ่มกฎหมายรวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ให้ครบจากทุกหน่วยงานภายใน วันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ ภาพรวมการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบ ไม่เกินวันที่ ๑๕ วันของเดือนถัดไป

๘.๓ รวบรวมเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้ม เรื่องร้องเรียน ของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการเรื่อง ร้องเรียนในแต่ละเดือน



## ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

### วิธีการ/ช่องทาง การร้องเรียน

๑. ทำเป็นหนังสือถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ๑๘๑ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านควน อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ๙๒๐๐๐
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๑๕ - ๒๒ ต่อ ๑๐๒-๑๐๓ ในเวลาทำการ
๓. ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๒๓
๔. จดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ณ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
๕. ทางเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง [www.tro.moph.go.th](http://www.tro.moph.go.th)
๖. ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง หรือ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑) เป็นต้น

ดวงจิต บริพันธ์ ผู้จัดทำ

(นางดวงจิตา บริพันธ์)

นิติกรปฏิบัติงาน



ผู้เห็นชอบ

(นายรินธร ไบโกเติม)

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย



ผู้อนุมัติ

(นายอนันต์ อัครสุวรรณกุล)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ(ด้านบริการทางวิชาการ) รักษาการแทน  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง โทร ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๑๕-๒๒ ต่อ ๑๐๓

ที่ ตง ๐๐๓๒.๐๕/๒๐

วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการกระทำทุจริต ประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง

### ๑. เรื่องเดิม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ให้ความสำคัญและผลักดันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นสาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพ ภายใต้แผนงานยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) โดยมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส โดยเฉพาะในประเด็นการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่จะต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ได้รับผลกระทบมีความมั่นใจว่า ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและกระบวนการที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการ

### ๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มกฎหมาย ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕) เรียบร้อยแล้ว

### ๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และอนุญาตให้นำรายงานสรุปผลดังกล่าว เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นายณรินทร์ ไบกอเต็ม)  
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

(นายอนันต์ อัครสุวรรณกุล)

นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ(ด้านบริการทางวิชาการ) ศึกษาราชการแทน  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง

23 มี.ค. 2565

สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการกระทำทุจริต ประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕  
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕)

**หลักการและเหตุผล**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ให้ความสำคัญและผลักดันให้การป้องกันและปราบปราม การทุจริตเป็นวาระสำคัญ โดยส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ยึดหลักการบริหาร จัดการที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (ด้านสาธารณสุข) จึงมีการให้ความรู้การปลูกจิตสำนึกข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต

**เรื่องการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ**

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดตรัง ได้ดำเนินการตามขั้นตอน กระบวนการ ที่สอดคล้องกับนโยบาย ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีการประชุมชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการเสริมสร้างทัศนคติ และค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต และคุณธรรมจริยธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมความโปร่งใส

**สถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ไม่มีเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔-เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕)

**สรุปผลการวิเคราะห์**

ตามสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่มีผู้รับบริการ และประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจาก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ ทั้งร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง และ ร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการอื่น ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ตู้ปณ ๑๑๑๑, ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัด และร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔- เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕)

**ปัญหาและอุปสรรค**

การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน และหน่วยบริการสังกัดนั้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ได้ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีการปฏิบัติเป็นไปตาม ขั้นตอน กระบวนการ เป็นมาตรฐานเดียวกัน จากการดำเนินงานยังไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการ ดำเนินงาน

**ข้อเสนอแนะ/แนวทางการปฏิบัติแก้ไขปัญหา**

๑. จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชน ผู้มาใช้บริการ เพื่อรวบรวมปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการของหน่วยบริการ

๒. สร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ในลักษณะติดตาม ให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งสอบถาม ระหว่างการให้บริการและภายหลังการให้บริการ

๓. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดตรัง ให้รู้แนวทาง ขั้นตอน การดำเนินการของหน่วยบริการ เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเสียหาย ความเดือดร้อน หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

**ดวงธิดา บริพันธ์**  
(นางดวงธิดา บริพันธ์)  
ผู้รายงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	
<p>ชื่อหน่วยงาน : .....สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง.....</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ..... ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๕.....</p> <p>หัวข้อ : ...MOIT ๑๐ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>กลุ่มงานกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน การบริหารการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่จะต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ได้รับผลกระทบมีความมั่นใจว่า ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและกระบวนการที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้บริการ</p> <p>Linkภายนอก : .....</p> <p>หมายเหตุ : .....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบข้อมูล</p> <p>ดวงธิดา บริพันธ์ (นางดวงธิดา บริพันธ์) ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน วันที่ ๒๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>ปราโมทย์ แก่นอินทร์ (นายปราโมทย์ แก่นอินทร์) ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๒๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>ยุวดี จันทรรักษ์ (นางสาวยุวดี จันทรรักษ์) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติงาน วันที่ ๒๒ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕</p>	