



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง โทร. ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๑๕ - ๑๘ ต่อ ๑๐๓  
โทรสาร. ๐ ๗๕๒๐ ๕๖๒๓

ที่ ตง ๐๐๓๓.๐๕/๙๕

วันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒  
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง

## ๑. เรื่องเดิม

ด้วยกลุ่มกฎหมายได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง เกี่ยวกับขั้นตอน แนวทาง รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกกลุ่มงาน (เอกสาร ๑)

## ๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มกฎหมายได้สรุปเรื่องร้องเรียนมีความสอดคล้องกับการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ตามโครงการ ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒ จำนวน ๒ กรณี ดังนี้

(๑) กรณีข้อร้องเรียนประเภททั่วไป (เอกสาร ๒)

(๒) กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เอกสาร ๓)

## ๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมายขออนุมัติสรุปลผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒ ขึ้นเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชนทราบต่อไป

## ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

๐๓๕๓๓ ขภกษ

(นางดวงธิดา บริพันธ์)

นิติกรปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่แทน

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

## ดำเนินการ

(นายสินชัย รongเดช)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง

29 มี.ค. 2566

ทาน.....  
ร่าง/พิมพ์.....

สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒  
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนตามช่องทางต่าง ๆ คือ (๑) โทรศัพท์/โทรสาร (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง (๓) หนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง (๔) อื่น ๆ เช่น กล้องรับเรื่องร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น นอกนั้น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังยังได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตรัง เป็นต้น

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้พิจารณาดำเนินการตามแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดและคู่มือวิธีปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ซึ่งได้พิจารณาเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัยที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑ โดยดำเนินการทุกเรื่องร้องเรียนที่เข้าตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด กรณีเป็นบัตรสบนเทท์จะรับไว้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น เมื่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จะแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบทุกกรณี

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
๑	โทรศัพท์/โทรสาร	-	๐
๒	ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	-	๐
๓	หนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	-	๐
๔	อื่น ๆ เช่น กล้องรับเรื่องร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น	-	๐

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามแนวทางที่กำหนดข้างต้นโดยสามารถยุติเรื่องแล้ว และได้แจ้งให้หน่วยงานที่ได้ส่งเรื่องร้องรับทราบแล้ว

#### ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

กรณีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้รับเรื่องร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนทราบทันภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดรับทราบ และตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน จึงอาจจะ

/ต้องใช้เวลา...

ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งการแสวงหาข้อเท็จจริงอาจจะต้องใช้เวลามากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเด็นที่ร้องเรียนและกิจกรรมของหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน หากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องมีกิจกรรมเร่งด่วนหรือกิจกรรมด้านสาธารณสุขในช่วงเวลาดังกล่าวก็อาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนได้ไม่ทันตามเวลาที่กำหนดหรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรงทราบภายในเวลาที่กำหนดแต่เนื้อหาไม่ครอบคลุมประเด็นที่ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรงจะแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากข้อเท็จจริงดังกล่าวส่งผลให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรงทราบทันภายในเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตาม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรงไม่ได้ละเลยในการดำเนินการดังกล่าว โดยได้ขอขยายระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน และได้เร่งรัดติดตามหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่องที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การติดตามด้วยหนังสือ การประสานด้วยวาจา ซึ่งที่ผ่านมาสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนและรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกเรื่อง

#### **แนวทางการแก้ไข**

การสั่งการให้หน่วยงานต้นสังกัดตรวจสอบข้อเท็จจริง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรง โดยกลุ่มกฎหมายจะต้องมีการกำหนดประเด็นที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ครอบคลุมในทุกประเด็นที่มีการร้องเรียน เพื่อจะได้ไม่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ทันตามเวลาที่กำหนด โดยได้แก้ไขกล่าวคือ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนกลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการกำหนดและแจ้งประเด็นที่จะต้องตรวจสอบพร้อมเอกสารหลักฐานที่จะต้องแนบแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

นางดวงธิดา บริพันธ์                      ผู้เรียบเรียง  
นิติกรปฏิบัติการ  
กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรง

สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒  
ข้อร้องเรียนทั่วไป

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนตามช่องทางต่าง ๆ คือ (๑) โทรศัพท์/โทรสาร (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง (๓) หนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง (๔) อื่น ๆ เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังยังได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดตรัง เป็นต้น

การจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้พิจารณาดำเนินการตามแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำหนดและคู่มือวิธีปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ซึ่งได้พิจารณาเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัยที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ โดยดำเนินการทุกเรื่องร้องเรียนที่เข้าตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับไว้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมที่ชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น เมื่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จะแจ้งผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบทุกกรณี

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖)  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ได้รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
๑	โทรศัพท์/โทรสาร	-	๐
๒	ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	-	๐
๓	หนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดตรัง	๑๔	๑๐๐
๔	อื่น ๆ เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดง ความคิดเห็น	-	๐

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามแนวทางที่กำหนดข้างต้นโดยสามารถยุติเรื่องแล้ว และได้แจ้งให้หน่วยงานที่ได้ส่งเรื่องร้องรับทราบแล้ว

#### ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

กรณีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้รับเรื่องร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนทราบทันภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดรับทราบ และตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน จึงอาจจะ

/ต้องใช้เวลา...

ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งการแสวงหาข้อเท็จจริงอาจจะต้องใช้เวลามากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเด็นที่ร้องเรียนและกิจกรรมของหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน หากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องมีกิจกรรมเร่งด่วนหรือกิจกรรมด้านสาธารณสุขในช่วงเวลาดังกล่าวก็อาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนได้ไม่ทันตามเวลาที่กำหนดหรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตั้งทราบภายในเวลาที่กำหนดแต่เนื้อหาไม่ครอบคลุมประเด็นที่ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตั้งจะแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม จากข้อเท็จจริงดังกล่าวส่งผลให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตั้งทราบทันภายในเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตาม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตั้งไม่ได้ละเลยในการดำเนินการดังกล่าว โดยได้ขอขยายระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน และได้เร่งรัดติดตามหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่องที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การติดตามด้วยหนังสือ การประสานด้วยวาจา ซึ่งที่ผ่านมาสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนและรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกเรื่อง

#### แนวทางการแก้ไข

การสั่งการให้หน่วยงานต้นสังกัดตรวจสอบข้อเท็จจริง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตั้ง โดยกลุ่มกฎหมายจะต้องมีการกำหนดประเด็นที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ครอบคลุมในทุกประเด็นที่มีการร้องเรียน เพื่อจะได้ไม่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ซึ่งจะทำได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ทันตามเวลาที่กำหนด โดยได้แก้ไขกล่าวคือ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนกลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการกำหนดและแจ้งประเด็นที่จะต้องตรวจสอบพร้อมเอกสารหลักฐานที่จะต้องแนบแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

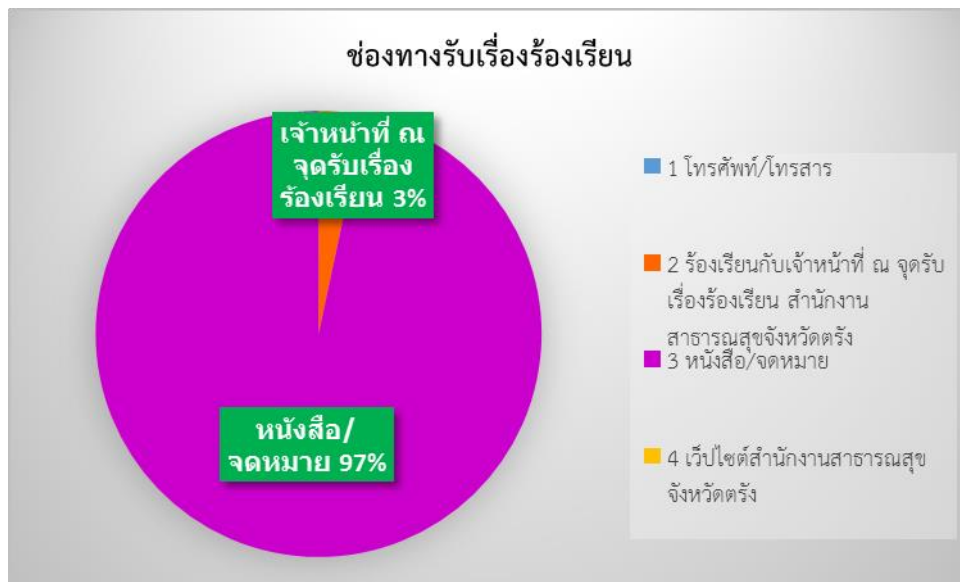
นางดวงธิดา บริพันธ์                      ผู้เรียบเรียง  
นิติกรปฏิบัติการ  
กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตั้ง

สรุปรายงานรับเรื่องร้องเรียน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง  
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – มีนาคม ๒๕๖๖)

๑. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
๑	โทรศัพท์/โทรสาร	๐	๐
๒	ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	๑	๓.๓๓
๓	หนังสือ/จดหมาย	๒๙	๙๖.๖๗
๔	เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	๐	๐
๕	อื่นๆ กล้องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	๐	๐

แผนภูมิที่ ๑ แสดงร้อยละช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง



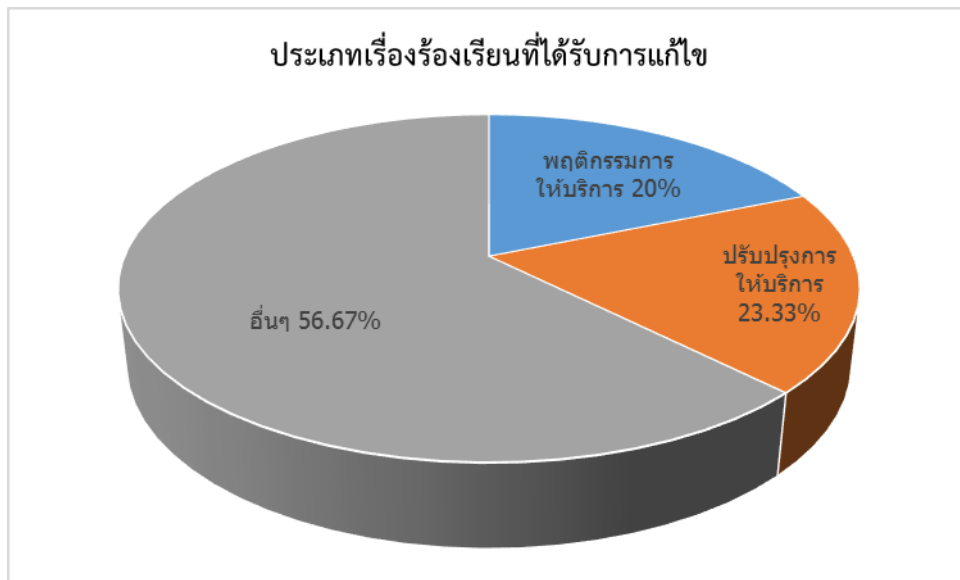
๒. ประเภทของเรื่องร้องเรียน สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	จำนวนที่ได้รับการแก้ไข (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	ปรับปรุงการให้บริการ	๗	๗	๒๓.๓๓
๒	พฤติกรรมการให้บริการ	๖	๖	๒๐.๐๐
๓	อื่นๆ (เช่น ขอความเป็นธรรม/กลั่นรบกวนฯลฯ)	๑๗	๑๗	๕๖.๖๗
	รวม	๓๐	๓๐	๑๐๐.๐๐

### ๓. เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

- ๓.๑ แก้ไขภายใน ๑-๕ วัน จำนวน ๑ เรื่อง
- ๓.๒ แก้ไขภายใน ๖-๑๐ วัน จำนวน - เรื่อง
- ๓.๔ แก้ไขภายใน ๑๕ วัน จำนวน ๒๙ เรื่อง
- ๓.๕ แก้ไขภายใน ๓๐ วัน จำนวน - เรื่อง

แผนภูมิที่ ๒ แสดงประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

ชื่อหน่วยงาน : .....สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง.....

วัน/เดือน/ปี : ..๑๕ มีนาคม ๒๕๖๖.....

หัวข้อ : ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการของหน่วยงานเป็นข้อมูลราย ๖ เดือน ตั้งแต่ เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๖

Linkภายนอก : .....

หมายเหตุ : .....

.....

ผู้รับผิดชอบข้อมูล

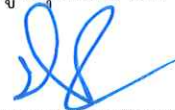


(นางสุธาทิพย์ เม่งชาน)

ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายปราโมทย์ แก่นอินทร์)

ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวยุวดี จันทรรัศม์)

ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖