# บันทึกข้อความ

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

**ที่** ตง ๐๐๓๓.๐๕/๑๘๔ **วันที่** ๓ กันยายน ๒๕๖๗

**เรื่อง** สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง

๑. **เรื่องเดิม**

ด้วยกลุ่มกฎหมายได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง เกี่ยวกับขั้นตอน แนวทาง รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกกลุ่มงาน (เอกสาร ๑)

๒. **ข้อเท็จจริง**

กลุ่มกฎหมายได้สรุปเรื่องร้องเรียนมีความสอดคล้องกับการตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ตามโครงการ ITA ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๒ กรณี ดังนี้

(๑) กรณีข้อร้องเรียนประเภททั่วไป (เอกสาร ๒)

(๒) กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ (เอกสาร ๓)

๓. **ข้อพิจารณา**

กลุ่มกฎหมายขออนุมัติสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ขึ้นเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชนทราบต่อไป

๔. **ข้อเสนอ**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ดวงธิดา บริพันธ์

(นางดวงธิดา บริพันธ์)
นิติกรปฏิบัติการ ปฏิบัติหน้าที่แทน
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

ดำเนินการ

(นายสินชัย รองเดช)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรัง
3 ก.ย. 2567

ทาน.....
ร่าง/พิมพ์.....ดวงธิดา บริพันธ์

**สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง**
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ข้อร้องเรียนทั่วไป**

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

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

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๗) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง ได้รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

| ลำดับ | ช่องทาง | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|---|
| ๑ | โทรศัพท์/โทรสาร | - | ๐ |
| ๒ | ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ จุดรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง | - | ๐ |
| ๓ | หนังสือ/จดหมาย เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง | ๒๒ | ๑๐๐ |
| ๔ | อื่น ๆ เช่น กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น | - | ๐ |

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามแนวทางที่กำหนดข้างต้นโดยสามารถยุติเรื่องแล้ว และได้แจ้งให้หน่วยงานที่ได้ส่งเรื่องร้องรับทราบแล้ว

**ปัญหาและอุปสรรค์ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**

กรณีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้รับเรื่องร้องเรียนไม่สามารดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนทราบทันภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดรับทราบ และตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน จึงอาจจะ

/ต้องใช้เวลา...

ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งการแสวงหาข้อเท็จจริงอาจจะต้องใช้เวลามากน้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเด็นที่ร้องเรียนและกิจกรรมของหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน หากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องมีกิจกรรมเร่งด่วนหรือกิจกรรมด้านสาธารณสุขในช่วงเวลาดังกล่าวก็อาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนได้ไม่ทันตามเวลาที่กำหนดหรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังทราบภายในเวลาที่กำหนดแต่เนื้อหาไม่ครอบคลุมประเด็นที่ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังจะแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากข้อเท็จจริงดังกล่าวส่งผลให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังทราบทันภายในเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตามสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังไม่ได้ละเลยในการดำเนินการดังกล่าว โดยได้ขอขยายระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนและได้เร่งรัดติดตามหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่องที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การติดตามด้วยหนังสือ การประสานด้วยวาจาซึ่งที่ผ่านมาสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนและรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกเรื่อง

**แนวทางการแก้ไข**

การสั่งการให้หน่วยงานต้นสังกัดตรวจสอบข้อเท็จจริง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังโดยกลุ่มกฎหมายจะต้องมีการกำหนดประเด็นที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ครอบคลุมในทุกประเด็นที่มีการร้องเรียน เพื่อจะได้ไม่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ทันตามเวลาที่กำหนด โดยได้แก้ไขกล่าวคือ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนกลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการกำหนดและแจ้งประเด็นที่จะต้องตรวจสอบพร้อมเอกสารหลักฐานที่จะต้องแนบแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

นางดวงธิดา บริพันธ์ ผู้เรียบเรียง
นิติกรปฏิบัติการ
กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

**สรุปรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง**
**ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗**
**ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

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

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

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๗) 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 กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น | - | ๐ |

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามแนวทางที่กำหนดข้างต้นโดยสามารถยุติเรื่องแล้ว และได้แจ้งให้หน่วยงานที่ได้ส่งเรื่องร้องรับทราบแล้ว

**ปัญหาและอุปสรรค์ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**

กรณีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้รับเรื่องร้องเรียนไม่สามารดำเนินการแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนทราบทันภายในเวลาที่กำหนด เนื่องจากต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดรับทราบ และตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน จึงอาจจะ

/ต้องใช้เวลา...

ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งการแสวงหาข้อเท็จจริงอาจจะต้องใช้เวลามากน้อยแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเด็นที่ร้องเรียนและกิจกรรมของหน่วยงานต้นสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน หากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องมีกิจกรรมเร่งด่วนหรือกิจกรรมด้านสาธารณสุขในช่วงเวลาดังกล่าวก็อาจดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนได้ไม่ทันตามเวลาที่กำหนดหรือหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังทราบภายในเวลาที่กำหนดแต่เนื้อหาไม่ครอบคลุมประเด็นที่ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังจะแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากข้อเท็จจริงดังกล่าวส่งผลให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังทราบทันภายในเวลาที่กำหนด อย่างไรก็ตามสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังไม่ได้ละเลยในการดำเนินการดังกล่าว โดยได้ขอขยายระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนและได้เร่งรัดติดตามหน่วยงานในสังกัดอย่างต่อเนื่องที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การติดตามด้วยหนังสือ การประสานด้วยวาจาซึ่งที่ผ่านมาสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนและรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกเรื่อง

**แนวทางการแก้ไข**

การสั่งการให้หน่วยงานต้นสังกัดตรวจสอบข้อเท็จจริง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังโดยกลุ่มกฎหมายจะต้องมีการกำหนดประเด็นที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ครอบคลุมในทุกประเด็นที่มีการร้องเรียน เพื่อจะได้ไม่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ทันตามเวลาที่กำหนด โดยได้แก้ไขกล่าวคือ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนกลุ่มกฎหมายได้ดำเนินการกำหนดและแจ้งประเด็นที่จะต้องตรวจสอบพร้อมเอกสารหลักฐานที่จะต้องแนบแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

นางดวงธิดา บริพันธ์ ผู้เรียบเรียง
นิติกรปฏิบัติการ
กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

**แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง**

ชื่อหน่วยงาน : ...กลุ่มกฎหมาย.....

วัน/เดือน/ปี : ..๕.. กันยายน ๒๕๖๗ .....

หัวข้อ : ...ประชาสัมพันธ์กลุ่มกฎหมาย.....

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

.....๑. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

.....๒. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

.....

.....

.....

Link ภายนอก :

.....

หมายเหตุ :

.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบข้อมูล

(นางดวงธิดา บริพันธ์)
ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ
วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายปราโมทย์ แก่นอินทร์)
ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์
วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นางสาวยุวดี จันทรักษ์)
ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๗