



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี โทร. ๐ ๓๘๒๘ ๕๕๑๑ ต่อ ๒๔๘๐

ที่ ขบ ๐๐๓๓.๐๐๙/๕๕

วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบและขออนุมัตินำรายงานดังกล่าวเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

## ๑. เรื่องเดิม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ได้รับเรื่องจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ให้เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งหน่วยงานต้องให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริต และประพฤติมิชอบ และจะต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ

## ๒. ข้อเท็จจริง

จากการกำกับติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี กลุ่มกฎหมาย จึงจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ในรอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ – มีนาคม ๒๕๖๙) เพื่อรายงานผลการดำเนินการตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

## ๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมายพิจารณาแล้ว เห็นควรดำเนินการจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และนำรายงานดังกล่าวเผยแพร่ต่อสาธารณะบนเว็บไซต์ [www.cbo.moph.go.th](http://www.cbo.moph.go.th)

## ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามอนุมัตินำรายงานดังกล่าวเผยแพร่ต่อสาธารณะบนเว็บไซต์ [www.cbo.moph.go.th](http://www.cbo.moph.go.th) เพื่อให้การดำเนินงานเป็นตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ต่อไป

อนุมัติ

(นายภัทรพล ทองไทย)

นิติกรชำนาญการ

รักษาการในตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย

(นายฤกษ์ สกกุลแพทย์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

# รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙)

## ๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต้องมีกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆของหน่วยงานจึงถือเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่งด้วย

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอด ให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดจนสามารถเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

๒.๕ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๓. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ที่อยู่: ๒๙/๙ หมู่ที่ ๔ ถนนวชิรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ ๒๐๐๐๐

๓.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ที่อยู่: ๒๙/๙ หมู่ที่ ๔ ถนนวชิรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

/๓.๓ ร้องเรียน...

๓.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ของหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๒๘ ๕๕๑๑ หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๘๒๗ ๔๙๓๒

หมายเลขโทรศัพท์ภายในหน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

- กลุ่มกฎหมาย ต่อ ๒๔๘๐
- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ต่อ ๒๔๘๔, ๒๔๘๖
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ ต่อ ๒๔๘๗-๘๘
- กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย ต่อ ๒๔๘๗
- กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ ต่อ ๒๔๕๘

๓.๔ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมาถึงหน่วยงานอีกต่อหนึ่ง

เช่น ศูนย์ดำรงธรรม, สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ, หน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น

๓.๕ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

<http://www.cbo.moph.go.th> และ <http://www.cbauditor.com>

๓.๖ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเพจ Facebook: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี สสจ.ชลบุรี

#### ๔. สถิติผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ - มีนาคม ๒๕๖๙) ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

จากการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียน กลุ่มกฎหมายขอรายงานว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในส่วนของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป มีเรื่องร้องเรียนดังนี้

- |   |       |    |        |
|---|-------|----|--------|
| - ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล                    | จำนวน | ๕  | เรื่อง |
| - ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ | จำนวน | ๕  | เรื่อง |
| - ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป             | จำนวน | ๑๐ | เรื่อง |
| - ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ/คำแนะนำ                        | จำนวน | ๔  | เรื่อง |
| รวมทั้งหมด  | จำนวน | ๒๔ | เรื่อง |

และไม่มีเรื่องร้องเรียนที่สามารถดำเนินการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

#### ๕. วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

- ในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนบางเรื่อง หน่วยบริการจะต้องใช้เวลาในการดำเนินการตรวจสอบในพื้นที่จริง บางครั้งหน่วยบริการจึงไม่สามารถชี้แจงข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ จึงทำให้เกิดความล่าช้า

- ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน จึงทำให้การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดตามคู่มือมีความล่าช้า

- มีความยุ่งยากในขั้นตอนของการดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงและการรวบรวมพยานหลักฐาน เพราะบางครั้งพยานหลักฐานบางส่วนอาจอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานอื่น คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนอาจไม่มีอำนาจในการร้องขอพยานหลักฐานในส่วนนั้น จึงทำให้ได้ข้อมูลในการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน อีกทั้งในชั้นกระบวนการตรวจสอบข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนไม่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะดำเนินการเรียกพยานหลักฐานจากหน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานอื่นได้ ส่งผลให้ได้ข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ครบถ้วน

#### แนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

- ประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้แก่ประชาชน ให้รู้ถึงแนวทางและขั้นตอนในการดำเนินการของหน่วยบริการ เพื่อให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด ไม่สร้างความเดือดร้อน ความเสียหาย หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น

- จัดทำแบบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการของประชาชน ผู้มาใช้บริการ เพื่อประมวลปัญหา และนำมาปรับปรุงงานบริการของหน่วยบริการ

- ในการรวบรวมพยานหลักฐานที่อยู่ในความครอบครองของหน่วยงานภายนอกหรือหน่วยงานอื่น คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนจะต้องดำเนินการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ขอพยานหลักฐานจากหน่วยงานนั้น เพื่อที่จะได้พยานหลักฐานมาประกอบเรื่องร้องเรียนได้อย่างครบถ้วน

---

สุลท

(นางสาวชลลกร บุญญาณประภาส)

นิติกร

ผู้รายงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี	
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี วัน/เดือน/ปี : ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๙ หัวข้อ: รายงานเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๘ – มีนาคม ๒๕๖๙)  หมายเหตุ: .....	
<b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b>  <i>ชลากร</i>  (นางสาวชลากร บุญญาณประภาส) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๘	<b>ผู้อนุมัติรับรอง</b>    (นายภัทรพล ทองไทย) ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๘
<b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b>  <i>ชลากร</i>  (นางสาวชลากร บุญญาณประภาส) ตำแหน่ง นิติกร วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๘	