



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี  
CHONBURI PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

คู่มือปฏิบัติงาน  
(Work Manual)

การรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



## บทนำ

ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการและการให้บริการด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่ จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายของรัฐบาล คำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม เพื่อให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่ราชการด้วยความตั้งใจ อุตสาหะ เอาใจใส่รักษาประโยชน์ของทางราชการ ประกอบกับในปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามไม่ให้เกิดกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบในหลายด้าน และในส่วนของ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในด้านอื่นอีกมากมาย ดังนั้น ทิศทางการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัย เพื่อให้เกิดองค์กรที่มีความรับผิดชอบ ควรดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย โดยการนำไปใช้ในการปฏิบัติราชการ เมื่อทุกคนมีค่านิยมที่ถูกต้องก็จะทำให้ไม่เกิดการร้องเรียน ซึ่งผู้ได้รับ ความเดือดร้อนจะแจ้งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานราชการต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องร้องเรียนเป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่คาดหวังว่าการ ดำเนินการของหน่วยงานราชการ สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน หน่วยงานราชการต้อง ให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีได้กำหนดแนวทางในการยุติเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาใช้บริการ เมื่อเกิดปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อบรรเทาปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องต่อไป

กลุ่มงานนิติการ

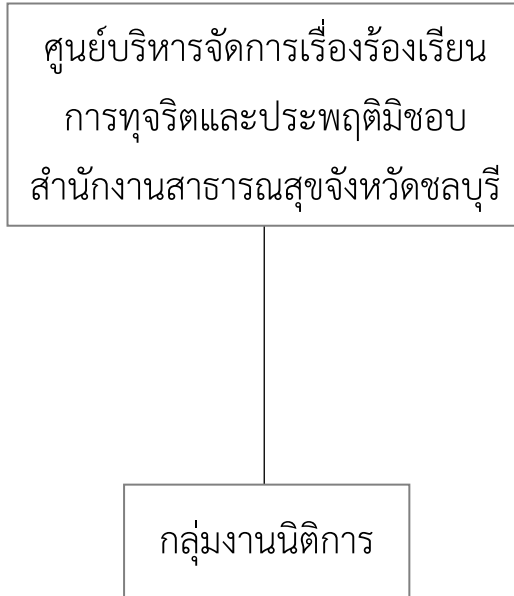
\*\*\*\*\*

## สารบัญ

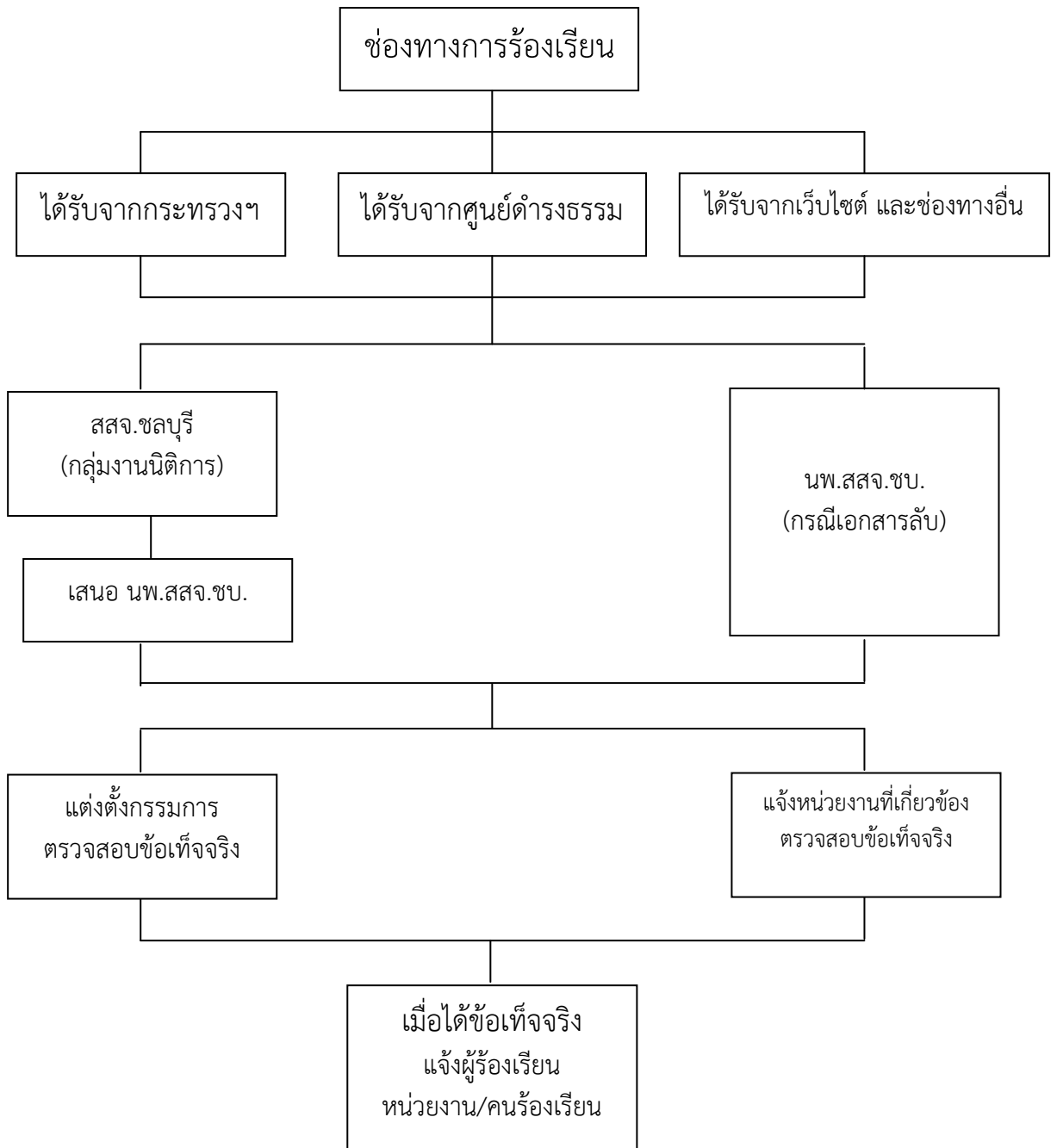
	หน้า
กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๖
การควบคุมการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๗
หน้าที่ความรับผิดชอบกลุ่มงานนิติการ	๙
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๑๐
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๑๑

\*\*\*\*\*

กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

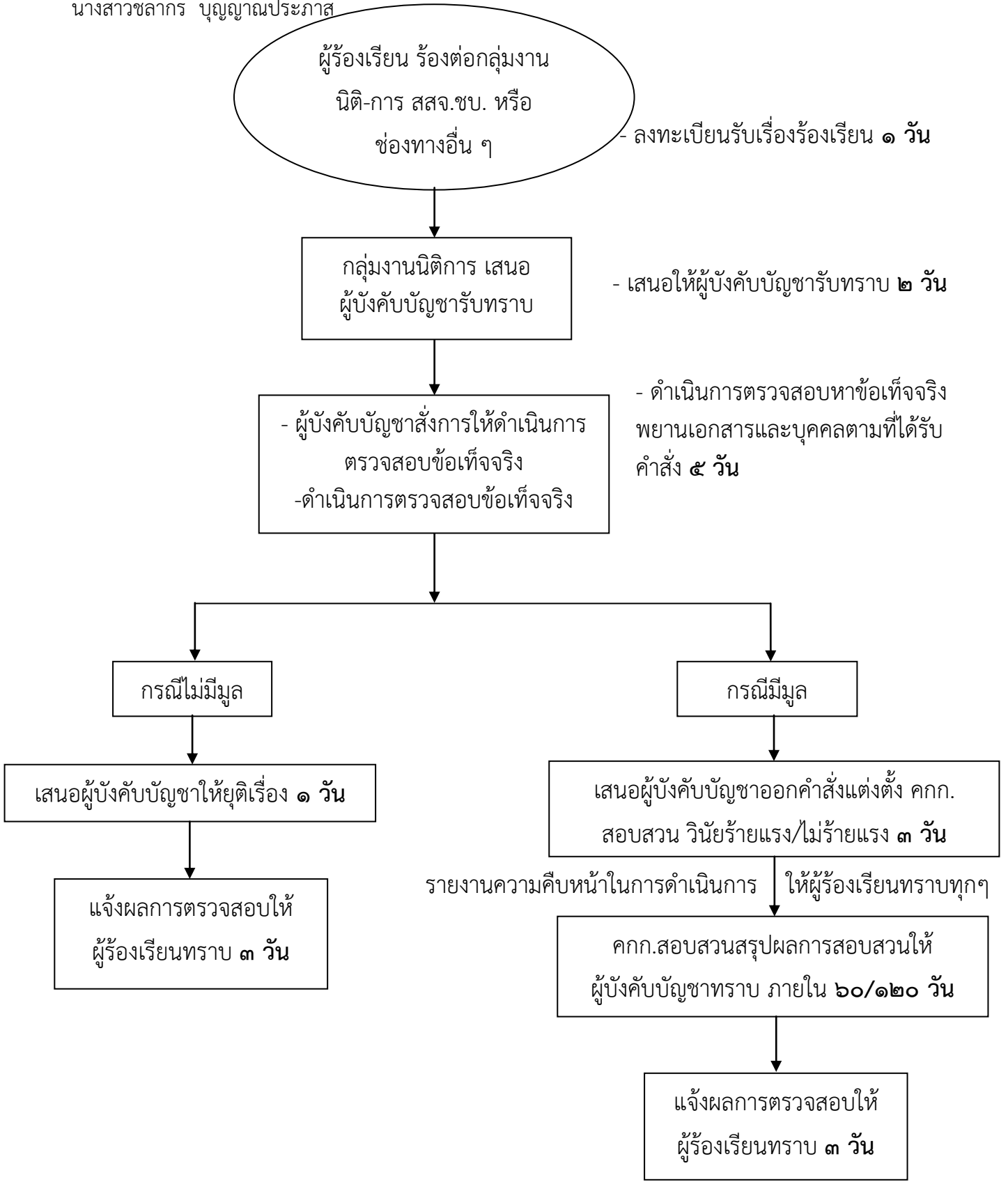


## การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ขั้นตอนการควบคุมการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีปฏิบัติงาน	ระยะเวลา
นายสมพงษ์ สุรินทร์ (หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ) นางสาวชลากร บุญญาณประภาส			



ระบบราชการเป็นระบบที่มีขนาดใหญ่และประกอบไปด้วยบุคลากร งบประมาณ อำนาจตัวบท กฎหมาย และดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถให้ความสะดวกหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำมาหากินและการดำรงชีวิตของประชาชน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของรัฐยังมีการทุจริตคอร์รัปชันภายในระบบราชการ ซึ่งการทุจริตคอร์รัปชันเป็นปัญหาเรื้อรังของประเทศไทยที่ทำลายสังคมไทยมาโดยตลอด เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ และยังเป็นปัญหาที่สะท้อนถึงวิกฤตการณ์ด้านคุณธรรมและจริยธรรมของคนในสังคม และเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง กรณีมีบุคคลไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของบุคคลหรือผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วและประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีจึงให้กลุ่มงานนิติการเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และในกรณีที่มีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องร้องเรียนไว้เป็นความลับ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีขั้นตอน/กระบวนการ และสร้างแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีอยู่อย่างมีขั้นตอนให้ถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน

๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือเอกสารในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๕. เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในส่วนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

๖. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีทราบกระบวนการ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

### ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี



## คำจำกัดความ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงานราชการดำเนินการร้องเรียนได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์และช่องทางอื่นๆ

“หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี

## หน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงานนิติการซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา ปัญหาความเดือนร้อนและความต้องการของประชาชน/ผู้รับบริการ และจัดข้อขัดแย้ง

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ตามคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีที่ ๑๕๐/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เพื่อรับข้อร้องเรียนของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการประสานงานของผู้ร้องเรียน

## ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน

๑. การปฏิบัติงานมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากกลุ่มงานนิติการมีภาระงานค่อนข้างมาก จึงทำให้การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามกำหนด ทำให้งานล่าช้าไป

๒. เรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีพยานหลักฐานค่อนข้างมาก ต้องใช้เวลาในการรวบรวมพยานหลักฐานและตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งบางกรณีมีพยานบุคคลหลายฝ่าย จึงต้องใช้เวลามากในการพิจารณาและตรวจสอบเพื่อให้ได้ข้อยุติที่ถูกต้องและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

## การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการภายในวันเวลาที่กำหนด เพื่อให้เกิดมาตรฐานการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการเกิดความพอใจและเชื่อมั่นในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีคุณภาพ และต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ
- ให้รวบรวมและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนปีงบประมาณละ ๒ ครั้ง คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน เพื่อนำมาจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา

## มาตรฐานการดำเนินงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

## ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มงานนิติการ เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี ที่อยู่ : ๒๙/๙ หมู่ ๔ ถนนวชิรปราการ ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ๒๐๐๐๐

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๘๙๓ ๒๔๗๐
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๘๒๗ ๔๙๓๒
- เว็บไซต์ <http://www.cbo.moph.go.th/> และ <http://www.cbauditor.com>

- Face book: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี สสจ.ชลบุรี

## ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การแก้ไขปัญหา การร้องเรียนในแต่ละเขตสุขภาพ กรมวิชาการ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีกระบวนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ประกอบกับบุคลากรที่รับผิดชอบมีไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เข้ามา ทำให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจึงเกิดความล่าช้า

๒. ความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ (จังหวัด) ตลอดจนหน่วยงาน ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลานาน ในการตรวจสอบ

ข้อเท็จจริง ทำให้ต้องมีการทวงถามความคืบหน้าไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเท็จจริงที่จะนำมาประกอบการวินิจฉัย จึงทำให้เกิดการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นๆ มีความล่าช้า

### แนวทางแก้ไข

๑. หน่วยบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ จะต้องบูรณาการกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีจังหวัด และกระทรวงสาธารณสุข

๒. หน่วยบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กลุ่มงานนิติการ จะต้องนำยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๗ มาปฏิบัติใช้ เพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรมชัดเจน

๓. ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนของผังปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี จะต้องปฏิบัติงานไปตามระยะเวลา ที่กำหนดในผังปฏิบัติงาน เพื่อให้มาตรฐานการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและเชื่อมั่น ศรัทธาในระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์อย่างมีคุณภาพ

๔. การพัฒนาองค์ความรู้ในข้อกฎหมาย และกระบวนการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน

### ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับความประพฤติส่วนตัว
๓. ร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ
๔. ร้องเรียนเรื่องงานบริหารทั่วไป
๕. ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๖. ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ