

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน**



**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง**

**KLAENG HEALTH OFFICE**

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการต่างๆที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้ภาครัฐทราบว่าการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาตัวเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆเพิ่มขึ้น

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่างๆในอำเภอแกลง ได้เล็งเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าวนี้ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลงขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

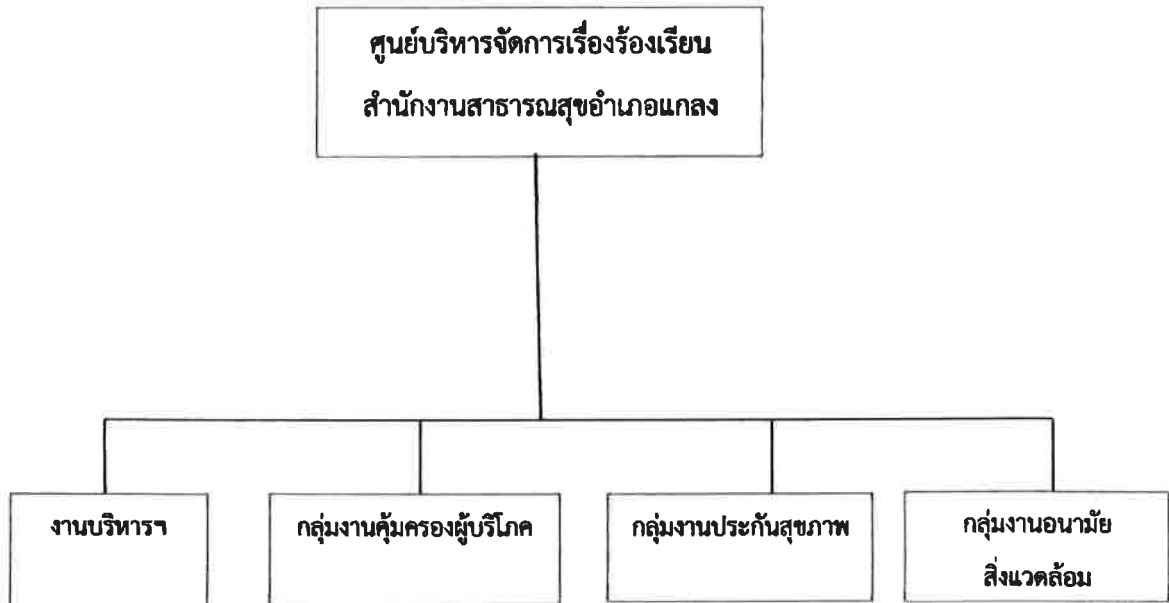
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

## ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

### ๒.๑ หน่วยงาน



### ๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง โดยผ่านช่องทางต่างๆดังนี้

#### ๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

#### ๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

#### ๓. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th/complainict/index.php>

#### ๔. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแกลง /จังหวัดระยอง

#### ๕. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือทางโทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงาน

สาธารณสุขอำเภอแกลง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๖๗๑๑๘๒ หมายเลขโทรสาร ๐๓๘-๖๗๘๒๗๐

#### ๖. เดินมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

#### ๗. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

### ๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

#### ๒.๓.๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

- ๒) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
- ๓) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชนพึงพอใจ
- ๔) อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือมาชุมนุมเรียกร้องต่อผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ  
 แกลง
- ๕) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ
- ๖) จัดทำฐานข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้เป็นปัจจุบัน และเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการ  
 เรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย
- ๗) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของสำนักงานสาธารณสุข  
 อำเภอแกลง

#### ๒.๓.๒ งานบริหารฯ(นิติกร) มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

- ๑) การเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม ให้กับเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง ซึ่ง  
 ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตาม  
 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.  
 ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุข  
 ว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖
- ๒) การสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทาง  
 ละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๔ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทาง  
 ละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๔
- ๓) การดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
  - ๓.๑ การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัด  
 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรีกระทำความผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่
  - ๓.๒ การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องเรียน และเรื่องขอความเป็นธรรม
- ๔) รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน กรณีมีข้อพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าได้  
 เกิดขึ้นในสถานบริการ สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง จังหวัดระยอง
- ๕) ให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินคดี ข้อกฎหมายเกี่ยวกับคดีทางการแพทย์และกฎหมายทั่วไปแก่แพทย์ ทันต  
 แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ในสังกัด และประชาชนทั่วไป
- ๖) เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ  
 แกลง
- ๗) เตรียมคดีเพื่อส่งให้กับพนักงานอัยการแก้ต่างคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของ  
 สถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง
- ๘) เตรียมคดีและแก้ต่างคดีอาญาที่พนักงานอัยการหรือผู้เสียหายฟ้องคดีอาญาต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ใน  
 คดีเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
- ๙) ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และเสนอแนวทางเพื่อ  
 ป้องกัน แก้ไข การฟ้องร้องหรือข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการให้บริการทางการแพทย์

### ๒.๓.๓ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

๑) ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒,พระราชบัญญัติยา พ.ศ.๒๕๓๐,พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕,พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑,พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. ๒๕๓๕ ,พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒,พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๕,พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘

### ๒.๓.๔ กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อม

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.๒๕๓๕,พระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.๒๕๓๕,พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑,พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองพ.ศ. ๒๕๓๕

### ๒.๓.๕ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับทางการแพทย์และสาธารณสุขและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรีและเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของสถานบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรีโดยมีกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

## ๒.๔ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหารหมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หน่วยบริการหมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ผู้รับบริการหมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูล ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

การร้องเรียน หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้พบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องเรียนทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

**คำร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ ประกอบด้วย กลุ่มงานบริหาร งานคุ้มครองผู้บริโภค งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานประกันสุขภาพ ฯ

**ดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน

**การอุทธรณ์** หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆและต้องการให้มีการทบทวน

**บัตรสนเท่ห์** หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

**การบริหาร** หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

**การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข** หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

**เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์** หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆจากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นปรากฏได้ว่ามีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

**ความขัดแย้ง** หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

**การเจรจาไกล่เกลี่ย** หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้ง เพิ่ม

**การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง** หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สาม ที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

**ผู้ไกล่เกลี่ย** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

**การประชุมปรึกษาร้อง** หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มคนได้รับผลกระทบ เป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคน และ/หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

**๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน**

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการ ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง แล้วเกิดเหตุการณ์ ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ	การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ
๒. คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ	๑. รอดรจนาน ทำงานล่าช้า ๒. จนท. ปฏิเสธการรักษา ๓. ไม่เต็มใจให้บริการ ๔. กริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๓.การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑.การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓.การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้ง โยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๔.วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด
๕. การทุจริต	การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	๑. การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพัสดุครุภัณฑ์ การก่อสร้าง ๒. การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต ฯลฯ
๖. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และ จนท.ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม.เชิงรุก ฯลฯ



ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๗. ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการ กระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่าง ใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานใน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง	เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน ฯลฯ
๘. สวัสดิการของรัฐ	ระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชน ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่ จำเป็นสำหรับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี	๑. หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิ ได้รับบริการป้องกันและรักษาโรคฟรี ๒. กองทุนประกันสังคม ๓. กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ
๙. ข้อเสนอแนะและ ข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือ การเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทาง การแพทย์และสาธารณสุข	๑. การปรับปรุงระบบการให้บริการทาง การแพทย์และสาธารณสุข ๒. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อม ๓. การเพิ่มบุคลากร ๔. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ฯลฯ
๑๐. การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้าน สาธารณสุข	การปกป้องดูแลผู้บริโภคได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวด ล้อม บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน ๒. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด ๓. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญกิจการที่ เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๔. สถานบริการ สถานประกอบการไม่มี ใบอนุญาต ฯลฯ
๑๑. ขอบความ อนุเคราะห์	การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือ เหลือในด้านต่างๆนอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ	๑. ค่ารักษาพยาบาล ๒. การขอขึ้นทะเบียนการล้างไต ๓. การย้ายสถานบริการฯลฯ

## ๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓. ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๒.๖.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๕ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อุบัติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑. คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๒.๗ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องเรียน และการพิจารณาวินิจฉัยร้อง กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๗.๑ กรณีซับซ้อนใจที่จะร้องเรียนได้ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะดังนี้

๑. ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

๒. ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๓. ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔. ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

๒.๗.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องเรียน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหรือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้ออกโอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความซับซ้อนใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตามกฎหมาย ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

๑. กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน

๒. กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียนเกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้อำนวยการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน

๓. กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียนเกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษ ลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องเรียนในเรื่องนี้ จะต้องร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข. เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องเรียนต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องเรียนเกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องเรียนต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความซับซ้อนใจแล้ว จะต้องร้องเรียนต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบหมายอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค นั้น แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัดก็ตาม กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดทำในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจกรณีเช่นนี้จะต้องร้องเรียนต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๗.๓ วิธีการร้องเรียน

การร้องเรียนให้ร้องเรียนได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องเรียนแทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องเรียนเป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือว่าทราบเหตุแห่งการร้องเรียน โดยคำร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องเรียนของผู้ร้องเรียน

- ๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องเรียน
- ๔) คำขอของผู้ร้องเรียน
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องเรียนแทนกรณีที่เป็น

#### ๒.๗.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องเรียนแทน

ผู้มีสิทธิร้องเรียนจะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี ๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง ๒) อยู่ต่างประเทศและความหมายได้ว่าไม่อาจร้องเรียนได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ ๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนเห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องเรียน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

#### ๒.๗.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องเรียน

๑) การยื่นคำร้องเรียน ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องเรียนด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องเรียนทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องเรียนรับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุดแนบพร้อมคำร้องเรียนด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องเรียนประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องเรียนด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้ แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนเริ่มพิจารณา

#### ๒.๗.๖ การยื่นหนังสือร้องเรียน

การยื่นหนังสือร้องเรียนทำได้ ๒ วิธี คือ

๑.ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ที่สำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.) หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน

๒.ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถึงวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ของหนังสือร้องเรียนเป็นวันยื่นคำร้องเรียน โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา หรือส่งไปยังสำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องเรียนต่อ ก.พ.ค.)

#### ๒.๗.๗ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้บังคับบัญชา

๑.เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน ได้รับคำร้องเรียนแล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องเรียนไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณาภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องเรียนผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๒.ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนพิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใดมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจให้ผู้ร้องเรียนมาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

๓.ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องเรียน และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๔.การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนนั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องเรียน ยกคำร้องเรียน หรือมีคำวินิจฉัยให้แก่ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องเรียน หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนได้วินิจฉัยเรื่องร้องเรียนประการใดแล้วให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนนั้นให้เป็นที่สุด

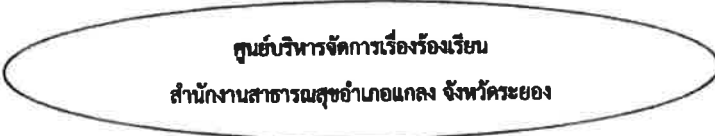






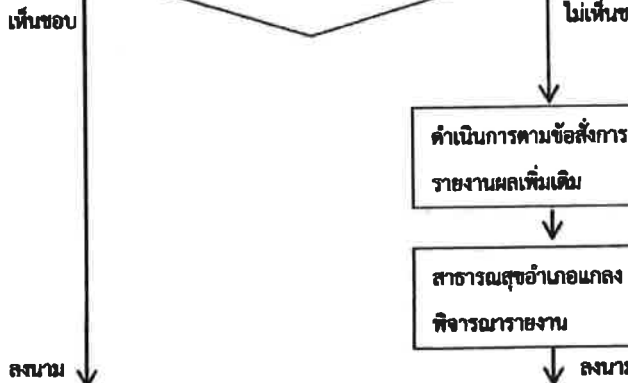
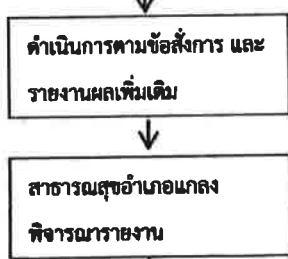
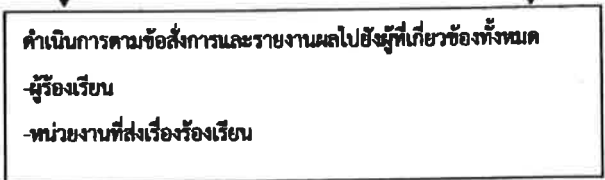
#### ๒.๗.๘ สิทธิของผู้ร้องเรียน

๑.ผู้ร้องเรียนอาจถอนคำร้องเรียนที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนจะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องเรียนนั้นก็ได้

๒.ผู้ร้องเรียนมีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องเรียน และคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน กรณีที่มีเหตุคัดค้านตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

๓.กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยร้องเรียน มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้นภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องเรียนของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนหรือของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแมลง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องเรียน
๒		๕ นาที	เจ้าหน้าที่ งานสารบรรณ
๓		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องเรียน
๔		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องเรียน
๕		๑ วัน	สาธารณสุขอำเภอ แมลง
๖		๗ - ๔๕ วัน	กลุ่มงาน/งาน ที่รับผิดชอบ
๗		๗ วัน	สาธารณสุขอำเภอ แมลง
๘			
		๗ วัน	กลุ่มงาน/งาน ที่รับผิดชอบ
		๓ วัน	สาธารณสุขอำเภอ แมลง
		๓ วัน	กลุ่มงาน/งาน ที่รับผิดชอบ





คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

ที่ ..... /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานและคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหน่วยบริการสาธารณสุข

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตรงต่อความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานดังต่อไปนี้

**๑. คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ประจำสำนักงาน**

- ๑.๑ นางวิภาวดี ศักดาเพชรศิริ                      พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ    ประธานกรรมการ
- ๑.๒ นางจรัสชา ประมวล                              เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน   กรรมการ
- ๑.๓ นางสาวนิภาพร เอี่ยมปาน                      นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ   กรรมการ

**อำนาจหน้าที่**

- ๑. วางแผนและดำเนินการจัดระบบการรับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
- ๒. รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ประจำในหน่วยงาน
- ๓. ประสาน ติดตาม เร่งรัด การตอบหนังสือข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๔. กำหนดขั้นตอน การดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน ตอบข้อชี้แจงและให้ข้อมูลแต่ละช่องทาง
- ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณสุขอำเภอและผู้เกี่ยวข้อง

**๒. คณะทำงานเปิดข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เปิดตู้รับเรื่องร้องเรียน**

- ๒.๑ นายเอกรัช เวชพนม                              เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน   ประธานกรรมการ
- ๒.๒ นางสาวปรียาภรณ์ รัตนวิจิตร                      พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ                      กรรมการ
- ๒.๓ ว่าที่ร้อยตรีหญิงกรรณิการ์ พร้อมเพรียง                      นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ   กรรมการ

**อำนาจหน้าที่**

- ๑. ตรวจสอบข้อร้องเรียน/เรื่องราวร้องทุกข์/ข้อความแสดงความคิดเห็นทุกวันพร้อมลงรับหนังสือเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอ
- ๒. เปิดเอกสารข้อร้องเรียนและข้อร้องทุกข์ ทั้งนี้ต้องมีคณะกรรมการรับรู้อย่างน้อย ๒ ใน ๓ ทุกครั้งที่เปิดข้อมูล ตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ



๓. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเหตุร้องเรียนและจัดการข้อขัดแย้งแบบสันติวิธี

๑. นายพิเชษฐ์ ไกรวงศ์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ประธานกรรมการ
๒. นางจันทร์เพ็ญ จุฬิตตตะ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กรรมการ
๓. นายประทีป ทวีวงศ์ เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน กรรมการ

อำนาจหน้าที่

๑. ตรวจสอบข้อร้องเรียน/เรื่องราวร้องทุกข์และสอบถามข้อเท็จจริงโดยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการโดยสันติวิธี เพื่อลดข้อขัดแย้งต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม
๒. รวบรวมข้อมูล เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ในภาพรวม สรุปประเด็นข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะแก้ไขปัญหา/ลดข้อขัดแย้งต่างๆ
๓. รายงานให้สาธารณสุขอำเภอและผู้เกี่ยวข้องทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายประจักษ์ ศักดาเพชรศิริ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน  
สาธารณสุขอำเภอแกลง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

ที่ รย ๐๒๓๓.๑/๑๑๕๑

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตเปิดเผยข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

เรียน สาธารณสุขอำเภอแกลง

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารทางราชการ เรื่อง กำหนดให้ข้อมูลข่าวสารตามเกณฑ์มาตรฐานความโปร่งใสและตัวชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจสอบได้ตามมาตรา ๙ วรรคหนึ่ง (๘) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งในการบริหารงานกำหนดให้หน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ของรัฐจัดให้มีข้อมูลข่าวสารอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ โดยประกาศเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานและปิดประกาศโดยเปิดเผย ณ สถานที่ปิดประกาศของหน่วยงาน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และ ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่กำหนด กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง จึงขออนุญาตนำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ข้อมูลร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง ขึ้นประกาศเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน และปิดประกาศ ณ สถานที่ปิดประกาศของสำนักงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายพิเชษฐ์ ไกรวงศ์)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

อนุญาต  ไม่อนุญาต

(นายประจักษ์ ศักดาเพชรศิริ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน

สาธารณสุขอำเภอแกลง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง จังหวัดระยอง  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
สำหรับหน่วยงานในราชการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง  
วัน/เดือน/ปี : ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๕  
หัวข้อ : ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และคำสั่งแต่งตั้ง  
คณะกรรมการศูนย์ข้อมูลร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง  
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

ขอเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ  
ศูนย์ข้อมูลร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอแกลง.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายพิเชษฐ์ ไกรวงศ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่.....เดือน.....ปี..... ๒๗ ธ.ค. ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายประจักษ์ ศักดาเพชรศิริ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน

สาธารณสุขอำเภอแกลง

วันที่.....เดือน.....ปี..... ๒๗ ธ.ค. ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายพิเชษฐ์ ไกรวงศ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่.....เดือน.....ปี..... ๒๗ ธ.ค. ๒๕๖๕