



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด โทร.๐ ๓๙๕๑ ๑๐๑๑ ต่อ ๔๓๑

ที่ ตร ๐๐๓๒.๐๐๘/๒๖

วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียน  
ทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด

### ๑. ต้นเรื่อง

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุข ขับเคลื่อนมาตรการ ๓ ป. ๑ ค.(ปลูก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน  
ปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็ง  
และมีประสิทธิภาพ ผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ  
(ITA) ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ -๒๕๖๔) นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

ในการนี้ กลุ่มงานนิติการ ในฐานะผู้รับผิดชอบงานด้านการประเมินคุณธรรมและความ  
โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) จึงได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการข้อร้องเรียนทั่วไป  
และข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้งานบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนทั่วไปและ  
ข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหรือประชาชน ดำเนินการไปอย่าง  
มีประสิทธิภาพและตอบสนองข้อร้องเรียนดังกล่าวอย่างเป็นระบบ

### ๓. ข้อพิจารณา/ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในคำสั่งแต่งตั้ง  
คณะกรรมการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่แนบมาพร้อมนี้ด้วย และขอ  
อนุมัติเผยแพร่คำสั่งดังกล่าว ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราดต่อไป

(นายกิตติพงศ์ ไตสดี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนิติกรชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

(นายบัญชา ลรรพโส)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด

๑๕ ก.พ. ๒๕๖๔

ผู้ช่วยฯ พ.สจ. .... วันที่ .....

หน. กลุ่มงาน/งาน .... วันที่ .....

เจ้าหน้าที่ .... วันที่ .....

เจ้าหน้าที่พิมพ์/คน .... วันที่ ๑๗/๒๕๖๔

# สำเนาฉบับ

คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

ที่ ๓๖ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

เพื่อให้งานบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการหรือประชาชน ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองข้อร้องเรียนดังกล่าวอย่างเป็นระบบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

- |                                                          |                            |
|----------------------------------------------------------|----------------------------|
| ๑. รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด (ด้านบริหาร)          | ประธานกรรมการ              |
| ๒. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป                           | กรรมการ                    |
| ๓. หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ                                | กรรมการ                    |
| ๔. หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข     | กรรมการ                    |
| ๕. หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ                           | กรรมการ                    |
| ๖. หัวหน้ากลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย        | กรรมการ                    |
| ๗. หัวหน้ากลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อสุขภาพจิตและยาเสพติด | กรรมการ                    |
| ๘. นิติกรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด                    | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๙. นางจิรปริยา โพธิ์ทอง                                  | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. วางระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ
  ๒. สร้างช่องทางรับความคิดเห็น ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือประชาชน มีการตอบสนองอย่างเหมาะสม
  ๓. บริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ หรืออุบัติการณ์ร้ายแรงที่กลุ่มงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด ไม่สามารถบริหารจัดการปัญหาเฉพาะหน้าได้
  ๔. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเจรจา ตอรองไกลเกลี่ย เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากประชาชนผู้รับบริการ
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายบัญชา สรรพโส)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด

ผู้ช่วยฯ พ.สสจ. .... วันที่ .....

ทพ. กลุ่มงาน/งาน ..... วันที่ .....

เจ้าหน้าที่ ..... วันที่ .....

เจ้าหน้าที่พิมพ์/ทพ. .... วันที่ ๒๖/๒๕๖๔



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด โทร. ๐ ๓๙๕๑ ๑๐๑๑ ต่อ ๔๓๑

ที่ ตร ๐๐๓๒.๐๐๘/๒๕๖

วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือในการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด

### ๑. ต้นเรื่อง

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุข ขับเคลื่อนมาตรการ ๓ ป. ๑ ค.(ปลูก/ปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ ผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

ในการนี้ กลุ่มงานนิติการ ในฐานะผู้รับผิดชอบงานด้านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) จึงได้จัดทำคู่มือในการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือในการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นคู่มือในการรับร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ และเพื่อให้ดำเนินการมีประสิทธิภาพ ตอบสนองข้อร้องเรียนแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ

### ๓. ข้อเสนอพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุมัติเผยแพร่คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือในการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราดต่อไป

(นายกิตติพงศ์ โตสติ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนิติกรชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

(นายบัญชา ลรรพโส)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด

๑๕ ก.พ. ๒๕๖๔

ผู้ช่วยนพ.สสจ. \_\_\_\_\_ วันที่ \_\_\_\_\_  
หน.กลุ่มงาน/งาน \_\_\_\_\_ วันที่ \_\_\_\_\_  
เจ้าหน้าที่ \_\_\_\_\_ วันที่ \_\_\_\_\_  
เจ้าหน้าที่พิมพ์/ทราบ \_\_\_\_\_ วันที่ 15/2/64

แนวทาง  
การปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

## คำนำ

สำหรับแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด ฉบับนี้  
จึงเป็นเอกสารที่วางแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชน  
ผู้ใช้บริการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน  
หรือแนะนำการปรับปรุงการปฏิบัติงานของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุขและเป็นการปฏิบัติ  
ตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี  
ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ และ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศหรือมาตรฐานงาน  
การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

## สารบัญ

### บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

หน้า ๑

๑.๒ วัตถุประสงค์

หน้า ๑

### บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

๒.๑ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน้า ๒

๒.๒ คำจำกัดความ

หน้า ๓

๒.๓ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน้า ๕

๒.๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน้า ๘

๒.๖ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์

หน้า ๙

กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๗ สิทธิของผู้ร้องทุกข์

หน้า ๑๒

### บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติ

๓.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

หน้า ๑๓

๓.๑.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

หน้า ๑๓

๓.๑.๒ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

หน้า ๑๔

๓.๒ กระบวนการดำเนินการทางวินัย

หน้า ๑๔

๓.๒.๑ ผังกระบวนการดำเนินการทางวินัย

หน้า ๑๔

๓.๒.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

หน้า ๑๕

๓.๓ กระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนงานคุ้มครองผู้บริโภค

หน้า ๑๖

๓.๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

หน้า ๑๖

๓.๓.๒ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

หน้า ๑๖

๓.๔ กระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ระบบหลักประกันสุขภาพ

๓.๔.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

หน้า ๑๗

๓.๔.๒ วัตถุประสงค์

หน้า ๑๗

๓.๔.๓ การบริหารจัดการระบบเรื่องร้องเรียน

หน้า ๑๗

๓.๔.๔ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

หน้า ๑๗

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เป็นการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างของส่วนราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งประชาชนคาดหวังในการให้บริการทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขจากสถานบริการสาธารณสุขของภาครัฐ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล ร้านขายยา หรือใบอนุญาตต่างๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุข การตรวจสอบควบคุมการดำเนินการ การคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสาธารณสุข การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือแม้แต่การร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ซึ่งคับข้องใจในการปฏิบัติราชการเหล่านี้ ย่อมสะท้อนถึงการให้บริการว่าได้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ ในปัจจุบันการจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุ การคัดเลือก คัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญและหน่วยงานมีความจำเป็นต้องจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานได้ทราบถึงเหตุการณ์เหล่านั้น เพื่อแก้ไขปรับปรุงและวางแผนงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ หรือกรณีเมื่อเกิดเหตุแล้วก็จะสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทัน มิให้เกิดความเสียหายบานปลาย และสามารถแก้ไขเยียวยาผู้เสียหายได้ทันที่ทั้งที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้การจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติ และก่อประโยชน์ต่อประชาชน และเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์อันพึงประสงค์ หรือพฤติการณ์ที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ จึงได้ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด และวางแผนปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าว

#### ๑.๑ วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้การดำเนินการกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดจนสามารถเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

## บทที่ ๒

### กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

### สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

#### ๒. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

**กลุ่มงานนิติการ** เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับ การบริหารงานบุคคล ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตามพ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานราชการพ.ศ. ๒๕๕๖ สอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ. ความรับผิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติ เกี่ยวกับความรับผิด ทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และการดำเนินคดีแพ่งหรือปกครองที่เกี่ยวข้องกัน ประสานคดีเพื่อแก้ต่างในคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัด รับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑ รับเรื่องดำเนินคดีอาญาที่เกี่ยวกับ กฎหมาย ที่อยู่ในการบังคับใช้ของกระทรวงสาธารณสุข

**กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข** เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับการ บังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐ พ.ร.บ. วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘ พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๓๑ พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑

**กลุ่มงานประกันสุขภาพ** เป็นหน่วยงานในการดำเนินงานเพื่อให้การรับเรื่องราวร้องเรียนและ คุ้มครอง สิทธิให้แก่ประชาชน เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้กำหนดรวมทั้งสามารถสร้างความ เข้าใจและสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จึงดำเนินการด้วยแนวคิดการคุ้มครองสิทธิประชาชน เป็นกลไก ที่ช่วยเหลือให้ประชาชนได้รับบริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด ในขณะเดียวกันก็จะช่วยลดความขัดแย้งระหว่าง ผู้ให้และผู้รับบริการ การรับเรื่องราวร้องเรียนทำให้หน่วยงานได้รับทราบปัญหาเรื่อง คุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการ สามารถนำไปพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นกลไกสำคัญในการป้องกัน ปัญหาเรื่องราวร้องเรียน และ นำไปสู่การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การป้องกันปัญหา การละเมิด สิทธิ เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการ คุ้มครองสิทธิของประชาชน ทั้งยังเป็นการดำเนินการที่หลีกเลี่ยง การเผชิญหน้าระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย

## ๒.๑ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่อยู่ในการกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข เป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อย ทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของ ผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้องหรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด เช่น การบริหารของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้างในหน่วยงาน การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และกำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นๆ ประกอบด้วย กลุ่มงานนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข กลุ่มงานประกันสุขภาพ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมี ปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีสิ่งแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ชี้ตัวบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์ เชื่อมโยงพอที่จะ เชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่ดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่ได้รับประโยชน์ประกอบกัน

การบริหารทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือ กระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นปรากฏ ได้ว่ามีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่ หน่วยบริการ สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการ ให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่กำลัง เกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือ ผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อ มีให้ความขัดแย้งยังบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็น กลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิด ข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบ การแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

การชุมนุมร้องเรียน หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มได้รับผลกระทบเป็นการ รวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคนและ/หรือได้รับผลกระทบ จากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข

## ๒.๒ ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

### ๒.๒.๑ การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

นิยาม การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขแล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือร้องเรียกให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

ตัวอย่าง

- ๑) การวินิจฉัยโรคผิดพลาด
- ๒) การรักษาผิดพลาด ฯลฯ

### ๒.๒.๒ คุณภาพการให้บริการ

นิยาม การที่ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานบริการของกระทรวงสาธารณสุข

ตัวอย่าง

- ๑) การตรวจงาน
- ๒) แพทย์/พยาบาลเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า
- ๓) แพทย์ปฏิบัติการรักษา
- ๔) กิริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ
- ๕) ไม่เต็มใจให้บริการ
- ๖) ระบบส่งต่อผู้ป่วย
- ๗) อื่น ๆ

### ๒.๒.๓ การบริหารจัดการ

นิยาม การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ตัวอย่าง

- ๑) การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยผู้กล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน มีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่สุจริตหลายประการ
- ๒) การบริหารพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ
- ๓) การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ
- ๔) เกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ

#### ๒.๒.๔ วินัยข้าราชการ

นิยาม กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์เพื่อเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไป ด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๔๑

ตัวอย่าง

การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

#### ๒.๒.๕ การทุจริต

นิยาม ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งนี้เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ตัวอย่าง

- ๑) การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับครุภัณฑ์ พัสดุ การก่อสร้าง
- ๒) การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต
- ๓) อื่น ๆ

#### ๒.๒.๖ ค่าตอบแทน

นิยาม การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ

ตัวอย่าง

- ๑) การเบิกเงิน พตส.
- ๒) ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ
- ๓) ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ
- ๔) ค่าตอบแทน อ.ส.ม
- ๕) อื่น ๆ

#### ๒.๒.๗ ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

นิยาม การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างหนึ่งอย่างใดต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ตัวอย่าง

- ๑) ให้รับผิดชอบใช้ในความเสียหายอันเกิดจากการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
- ๒) เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน

#### ๒.๒.๘ สวัสดิการของรัฐ

นิยาม เป็นระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

ตัวอย่าง

- ๑) หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับการป้องกันและรักษาโรค
- ๒) กองทุนประกันสังคม
- ๓) กองทุนข้าราชการบำนาญ
- ๔) อื่น ๆ

#### ๒.๒.๙ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

นิยาม การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

ตัวอย่าง

- ๑) การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข
- ๒) การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม
- ๓) การเพิ่มบุคลากร
- ๔) การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์
- ๕) อื่น ๆ

#### ๒.๒.๑๐ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

นิยาม การปกป้องดูแลผู้บริโภค ให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรมจาก ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุข

ตัวอย่าง

- ๑) การให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน
- ๒) ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด
- ๓) สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ
- ๔) สถานบริการ หรือสถานประกอบการที่ไม่ได้รับอนุญาต
- ๕) อื่น ๆ

#### ๒.๒.๑๑ การคุ้มครองตามกฎหมายควบคุมการบริโภคยาสูบเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

นิยาม การดูแลสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ มิให้ได้รับควันบุหรี่จากผู้สูบบุหรี่ด้วยการกำหนดให้มีการคุ้มครองสถานที่ตามที่รัฐมนตรีประกาศให้เป็นสถานที่ห้ามสูบบุหรี่ และกำหนดให้เจ้าของผู้ดูแลสถานที่ แสดงป้าย “ห้ามสูบบุหรี่” และไม่อนุญาตให้ผู้สูบบุหรี่ในสถานที่ดังกล่าว

ตัวอย่าง

- ๑) การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๓๔ ด้วยการตรวจสอบสถานที่ที่กฎหมายกำหนดให้เป็นสถานที่คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ ด้วยการแสดงป้าย “ห้ามสูบบุหรี่” ไว้บริการทางเข้า-ออกสถานที่ดังกล่าว ไม่จัดอุปกรณ์สนับสนุนในการสูบบุหรี่ เช่น ที่เขี่ยบุหรี่ และไม่อนุญาตให้ผู้ใดสูบบุหรี่ในสถานที่ดังกล่าว

๒) การควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ เป็นการควบคุมการขาย พ.ร.บ. ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๔ โดยตรวจแนะนำ ตรวจสอบผู้ขายผลิตภัณฑ์ยาสูบ มิให้ขายผลิตภัณฑ์ยาสูบแก่บุคคลที่มี อายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ และขายผลิตภัณฑ์ยาสูบตามที่กฎหมายกำหนด

๓) การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ตาม พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๔๑ เพื่อเป็นการตรวจแนะนำ ดำเนินคดีตามกฎหมายดังกล่าว

#### **๒.๒.๑๒ ขอบความอนุเคราะห์**

นิยาม การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ

ตัวอย่าง

- ๑) ค่ารักษาพยาบาล
- ๒) การขอขึ้นทะเบียนการล้างไต
- ๓) การส่งเคราะห์ผู้พิการ
- ๔) อื่น ๆ

#### **๒.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**๒.๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย**

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

**๒.๓.๒** ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**๒.๓.๓** เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

**๒.๓.๔** เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

**๒.๓.๕** เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวนสอบสวนให้ยุติเรื่องหรือรับเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

### ๒.๓.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### ๒.๔ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๔.๑ กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้ ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

๒) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒ พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. ๒๕๔๑

### ๒.๔.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหารือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟังหรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตาม กฎ ก.พ.ค. ได้ดังนี้

๑) เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับคือ

(๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๒) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี

เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ถ้าเหตุเกิดจากผู้อำนวยการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมา ซึ่งเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดตามมาตรา ๔๗ (๑๑) แห่ง พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๔๑ กรณีร้องทุกข์เรื่องดังกล่าวให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒) เหตุเกิดจากปลัดกระทรวงรัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น บรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความขัดข้องใจแล้ว ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งจังหวัด กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดได้ดำเนินการ ในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีนี้ต้องให้ทุกข์ต่อ ก.พ.ค.

### ๒.๔.๓ วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น รับร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- ๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับติดต่อกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- ๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
- ๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่มีเหตุจำเป็น

### ๒.๔.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ

- ๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง
  - ๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด
  - ๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร
- ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

#### ๒.๔.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทน กรณีแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการในขั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเริ่มพิจารณา

#### ๒.๔.๖ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้น ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณา ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุ แห่งการร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงด้วยวาจาหรือไม่ก็ได้

๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๔) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยชี้แจงหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้ผู้บังคับบัญชา ที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่ที่สุด

#### ๒.๕ สิทธิของผู้ร้องทุกข์

๑) ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

๓) ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

๔) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้น ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รับทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัย ร้องทุกข์ หรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

## บทที่ ๓

### ขั้นตอนการปฏิบัติ

#### ๓.๑ กระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์

##### ๓.๑.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆ รวมถึง การได้รับการประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และ หน่วยงาน นอกจังหวัด โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่ง จำแนกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

(๑) การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์จะหมายรวมถึง ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ ถ้าผู้ร้องไม่สามารถมายื่นเรื่องด้วยตนเอง จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นแทนได้ คือ บุพการี สามี/ ภรรยา ผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งในกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์แทนนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครอง ประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจจะเสียหายเพราะการร้องทุกข์ จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดง บัตรประชาชนหรือเอกสารสำคัญหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่นแทนก็ได้

(๒) การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ที่ผ่านการลงทะเบียนสารบรรณ หรือจากการรับเรื่องจากผู้ร้อง ให้บันทึกข้อเท็จจริงเบื้องต้นลงในแบบสอบถามข้อเท็จจริงและทะเบียน รับคำร้อง จัดทำ แฟ้มสำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณาการ มอบหมายให้ดำเนินการ

(๓) การตรวจสอบคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบว่าเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ หรือไม่มีหลักฐานตรวจสอบได้หรือไม่ หากไม่น่าเชื่อถือให้ยุติเรื่อง หรือควรส่งต่อหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้อง และแจ้งเพื่อ ผู้ร้องทราบหากตรวจสอบแล้วมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานให้ดำเนินการตามขั้นตอนการ จัดการร้องทุกข์ต่อไป พร้อมทั้ง ตรวจสอบอำนาจหน้าที่และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๔) การพิจารณาและดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริง จาก การหาพยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การออกพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง แล้วรวบรวม ข้อเท็จจริง เพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการให้ ความช่วยเหลือ และดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

(๕) ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือ แล้วให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบ กลับมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจาก ผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง

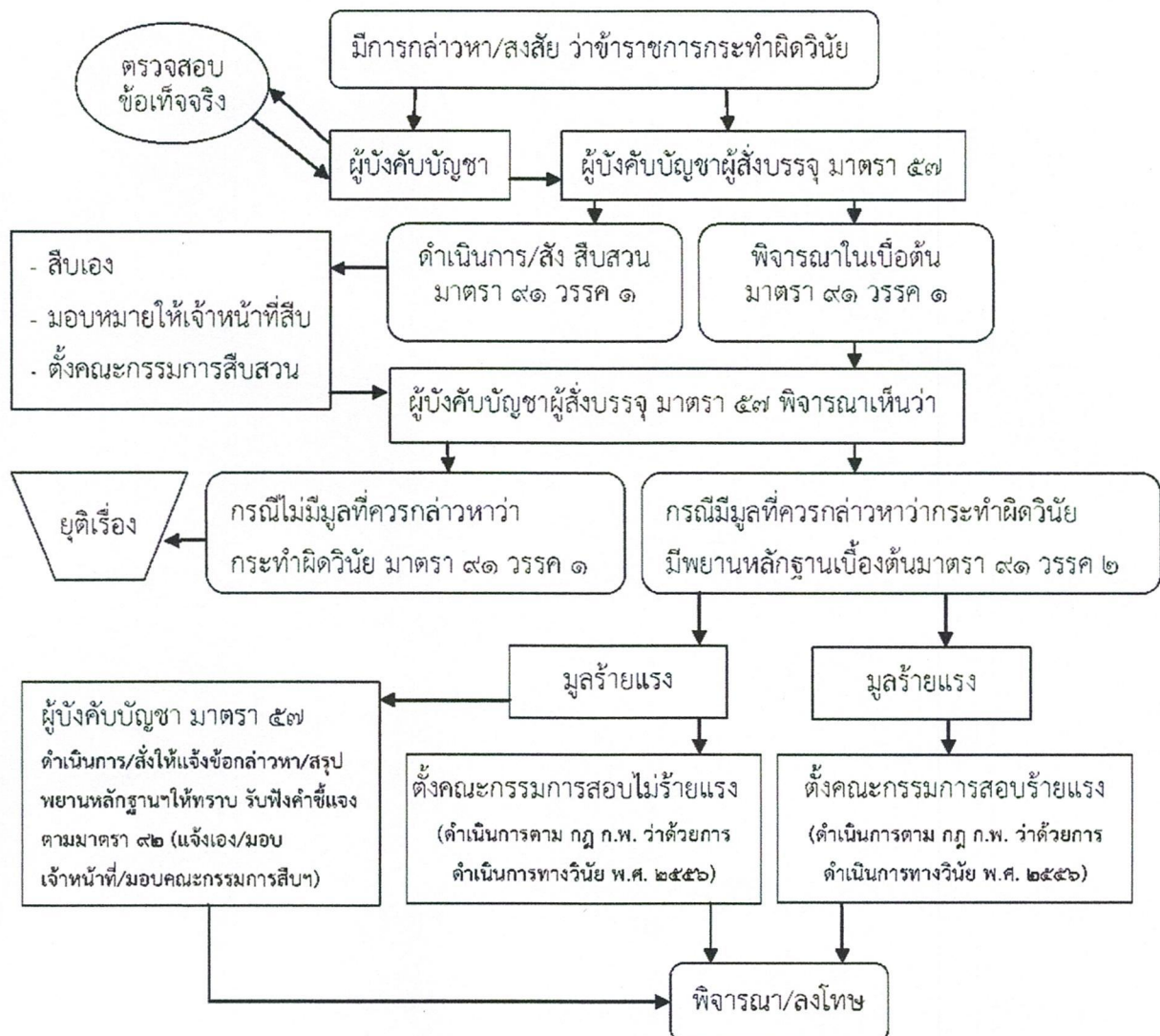
(๖) แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง กรณีผู้ร้อง พอใจให้ยุติเรื่อง หากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งเพื่อ ดำเนินการให้ ความช่วยเหลือตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป

### ๓.๑.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- (๑) ทางจดหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด เลขที่ ๖ ซอยชัยมงคล ๑ ตำบลบางพระ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ๒๓๐๐๐
- (๒) ทางโทรศัพท์ ๐๓๙ - ๕๑๑๐๑๑ ต่อ ๔๓๑
- (๓) ทางโทรสาร ๐๓๙ - ๕๑๒๓๕๕
- (๔) ทาง <http://www.trathealth.com/index.php>
- (๕) มายืนยันได้ตนเองที่ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

### ๓.๒ กระบวนการดำเนินการทางวินัย

#### ๓.๒.๑ ผังกระบวนการดำเนินการทางวินัย



### ๓.๒.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ข้อ ๑ เมื่อมีการกล่าวหาหรือมีกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำผิดวินัย ผู้บังคับบัญชาของผู้นั้นมีหน้าที่ต้องรายงานตามลำดับชั้นให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ทราบโดยเร็ว โดยทำเป็นหนังสือ ซึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อผู้กล่าวหา (ถ้ามี)
- (๒) ชื่อและตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการกระทำที่กล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่ากระทำผิดวินัย
- (๔) พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเท่าที่มี

ข้อ ๒ การกล่าวหาที่จะดำเนินการตามกฎหมาย ก.พ. นี้ ถ้าเป็นการกล่าวหาเป็นหนังสือให้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (๑) ระบุชื่อของผู้กล่าวหา และลงลายมือชื่อผู้กล่าวหา
- (๒) ระบุชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือข้อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใด
- (๓) ระบุข้อเท็จจริงและพฤติการณ์แห่งการกระทำที่มีการกล่าวหาเพียงพอที่จะเข้าใจได้หรือแสดงพยานหลักฐานเพียงพอที่จะสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ในกรณีที่เป็นการกล่าวหาด้วยวาจาให้ผู้บังคับบัญชาผู้ได้รับฟังการกล่าวหาจัดให้มีการทำบันทึกคำกล่าวหาที่มีรายละเอียดตามวรรคหนึ่ง และให้ผู้กล่าวหาลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๓ ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ดำเนินการทางวินัยโดยไม่ตั้งคณะกรรมการสอบสวน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วไม่เกินสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่พิจารณาเห็นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ขยายเวลาได้ตามความจำเป็น โดยแสดงเหตุผลความจำเป็นไว้ด้วย

ข้อ ๔ ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ดำเนินการทางวินัยโดยตั้งคณะกรรมการสอบสวน ต้องดำเนินการสอบสวนรวบรวมข้อเท็จจริงข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบรับฟังคำชี้แจงของผู้ถูกกล่าวหาแล้วเก็บรวบรวมไว้ในสำนวนการสอบสวน และทำรายงานการสอบสวนพร้อมความเห็นเสนอผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ทั้งนี้ต้องให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ประธานกรรมการรับทราบคำสั่ง ในกรณีที่คณะกรรมการสอบสวนมีเหตุผลและความจำเป็นไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ประธานกรรมการรายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อขอขยายเวลาตามความจำเป็นในการนี้ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนจะขยายเวลาให้ตามที่เห็นสมควรโดยไม่ต้องแสดงเหตุผลไว้ด้วย หรือจะสั่งให้คณะกรรมการสอบสวนยุติการดำเนินการแล้วพิจารณาสั่งหรือดำเนินการต่อไปก็ได้

ข้อ ๕ เมื่อได้วางแนวทางการสอบสวนและการรวบรวมพยานหลักฐานตามข้อ ๒๗ แล้วให้คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- (๒) แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ
- (๓) ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาได้ชี้แจงแสดงพยานหลักฐานเพื่อแก้ข้อกล่าวหา
- (๔) พิจารณาทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่สอบสวน
- (๕) ทำรายงานการสอบสวนพร้อมความเห็นเสนอต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

### ๓.๓ กระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

#### ๓.๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงาน หรือ ประชาชน แจ้งเบาะแสในช่องทางต่างๆ รวมถึงการได้รับการประสานงานจากหน่วยงานต่าง ๆ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ในจังหวัด และนอกจังหวัด เพื่อดำเนินการตรวจสอบ ตาม พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐ พ.ร.บ. วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘ พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑ พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ ซึ่งจำแนกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงาน/ผู้ร้องเรียนมาด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ โดยใช้แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียนกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด
- ๒) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นว่าเป็นกรณีร้องเรียนตามกฎหมายใด จัดทำรายงานผู้บังคับบัญชามอบให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกำหนดแนวทางตรวจสอบข้อร้องเรียน ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กรณีต้องมีการตรวจเก็บตัวอย่างนำตัวอย่างให้เก็บตัวอย่างนำส่งหน่วยงาน ตรวจสอบและรอผล เมื่อได้รายงานการตรวจสอบนำเข้าสำนวนเพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียน การพิจารณาข้อร้องเรียนในกรณีที่พิจารณาได้ว่าไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อยุติเรื่อง และแจ้งผลการตรวจสอบให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่ตรวจสอบแล้วมีพยานหลักฐานที่รับฟังได้ว่ามีมูลในการกระทำผิดตามกฎหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องเพื่อดำเนินการตามกระบวนการที่กฎหมายได้บัญญัติไว้

#### ๓.๓.๒ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- (๑) ทางจดหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด เลขที่ ๖ ซอยชัยมงคล ๑ ตำบลบางพระ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ๒๓๐๐๐
- (๒) ทางโทรศัพท์ ๐๓๙ - ๕๑๑๐๑๑ ต่อ ๓๑๕ ๓๑๖
- (๓) ทางโทรสาร ๐๓๙ - ๕๑๒๓๕๕
- (๔) ทาง <http://www.trathealth.com/index.php>
- (๕) มาโดยตรงที่ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

### ๓.๔ กระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนกลุ่มงานประกันสุขภาพ

#### ๓.๔.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติการ

การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพ ดำเนินงานให้บริการข้อมูล, คำปรึกษา, รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีร้องเรียน รวมทั้งมีระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ของสถานบริการในเครือข่ายจังหวัด

#### ๓.๔.๒ วัตถุประสงค์การจัดตั้งหน่วยบริการรับเรื่องร้องทุกข์

๑) เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการด้านหลักประกัน สุขภาพ ถ้วนหน้าแก่ประชาชน

๒) เพื่อพัฒนาระบบงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิให้มีมาตรฐาน

๓) เพื่อสร้างความร่วมมือและประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อป้องกัน/แก้ไขปัญหา

#### ๓.๔.๓ การบริหารจัดการระบบเรื่องร้องเรียน

๑) มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดตามมาตรฐานการดำเนินงาน ๔ ด้าน ดังนี้

(๑) ด้านกายภาพ

(๒) ด้านบุคลากร

(๓) ด้านการดำเนินงาน

(๔) ด้านระบบข้อมูล

#### ๓.๔.๔ มีหน่วยบริการเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอซึ่งดำเนินการโดยโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง

#### ๓.๔.๕ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

(๑) ทางจดหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด เลขที่ ๖ ซอยชัยมงคล ๑ ตำบล บางพระ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ๒๓๐๐๐

(๒) ทางโทรศัพท์ ๐๓๙ - ๕๑๑๐๑๑ ต่อ ๔๐๑

(๓) ทางโทรสาร ๐๓๙ - ๕๑๒๓๕๕

(๔) ทาง <http://www.trathealth.com/index.php>

(๕) มาเย็นได้ตนเองที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

(๖) ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน

คู่มือ

ปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

## คำนำ

คณะกรรมการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัดตราด มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตสำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัดตราด ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด  
ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการ  
รับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ หลัก ธรรมาภิบาล ( Good Governance)  
คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็น  
แนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด ทั้งนี้การจัดการ  
ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง  
ของ ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐาน  
เดียวกัน

## ๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด ได้ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น

คณะกรรมการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด มีบทบาทหน้าที่หลักในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด ให้เป็นระบบราชการ ที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

ด้วยรัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และคอร์รัปชันในวงราชการเป็นนโยบายเร่งด่วนที่ ต้องมีการดำเนินการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ร่วมกัน ในการเป็นผู้ตรวจตราสอดส่องและเฝ้าระวังมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐมากขึ้น

## ๓. สถานที่ตั้ง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด

เลขที่ ๖ ซอยชัยมงคล ๑ ตำบลบางพระ อำเภอเมือง จังหวัดตราด

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด อย่างรวดเร็ว และเป็นธรรม

๔.๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากกรณีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด กระทำการทุจริตคอร์รัปชันและการประพฤติมิชอบต่างๆ

๕.๒. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ถูกต้อง และเป็นธรรม

๕.๓. เพื่อให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ มั่นใจว่า สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดตราด

“การดำเนินการ” ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน /การให้ข้อเสนอแนะ /การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด, ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๙-๕๑๑๐๑๑ ต่อ ๔๓๑

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด เช่น พบเห็นการกระทำความผิดด้านการทุจริต คอร์รัปชัน พบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ

## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางต่างๆ คือ การร้องเรียนด้วยตัวเองที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด , ทางโทรศัพท์ ๐๓๙ - ๕๑๑๐๑๑ ต่อ ๔๓๑

๗.๒ คณะกรรมการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ตรวจสอบคัดแยก / วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการสืบสวน / สอบสวน หาข้อเท็จจริงต่อไป

๗.๓ หากพบว่าไม่มีมูล ให้เสนอผู้บริหารยุติเรื่อง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๔ หากพบว่ามีมูล ดำเนินการทางวินัย/อาญา/ปกครอง/แพ่ง/ละเมิด และรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ คณะกรรมการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จัดทำรายงานสรุปผลการเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ รอบ คือ รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน เสนอผู้บริหารให้รับทราบ

## ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ๑)ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน ๒)วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน ๓)ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้ ๔)ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

## ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ กลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

## ๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

คณะกรรมการคณะกรรมการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

## ๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

## ๑๒. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้คณะกรรมการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

## ๑๑. จัดทำโดย

คณะกรรมการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด โทร.๔๓๑

ที่ ตร ๐๐๓๒.๐๐๘/๔๗

วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการร้องเรียนทั่วไปและผลการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด มีคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด ที่ ๓๖ /๒๕๖๔ ลงวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้งานบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับร้องเรียนร้องทุกข์และร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด รวมทั้งข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองข้อร้องเรียนดังกล่าวอย่างเป็นระบบและเป็นธรรม นั้น

### ๒. ข้อพิจารณา

ในการนี้ กลุ่มงานนิติการ รายงานผลการร้องเรียนทั่วไปและผลการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ จนถึงปัจจุบัน พบว่าไม่มีการร้องเรียนในเรื่องทั่วไป รวมถึงการร้องเรียนในเรื่องของการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด แต่อย่างใด ดังนั้น จึงขออนุมัติเผยแพร่รายงานผลการร้องเรียนทั่วไปและผลการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราดต่อไป

### ๓. ข้อเสนอพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายกิตติพงศ์ ไชยดี)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนิติกรชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ

(นายบัญชา ลรรพโส)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด

๑๒ มี.ค. ๒๕๖๔

ผู้ช่วยฯ พ.ส.จ. .... วันที่ .....

ท.น.กลุ่มงาน/งาน .... วันที่ .....

เจ้าหน้าที่ .... วันที่ .....

เจ้าหน้าที่พิมพ์/ท.น. .... วันที่ ๑๒ มี.ค. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการขอเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                            |
| <p>ชื่อหน่วยงาน: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด</p> <p>วัน/เดือน/ปี: กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔</p> <p>หัวข้อ: มาตรการ กลไก ระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- คู่มือในการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป</li><li>- คู่มือในการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ</li><li>- รายงานสรุปผลการร้องเรียนทั่วไปและผลการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ</li><li>- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ</li></ul> <p>Link ภายนอก</p> <p>หมายเหตุ:</p> |                                                                                                                                                                            |
| <p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p>ปริญญ์ พลอยจั่น</p> <p>(นางสาวปริญญ์ พลอยจั่น)</p> <p>ตำแหน่ง นิติกร</p> <p>วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๔</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>นายบัญชา สรรพโส</p> <p>(นายแพทย์บัญชา สรรพโส)</p> <p>ตำแหน่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตราด (หัวหน้า)</p> <p>วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๔</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>ปริญญ์ พลอยจั่น</p> <p>(นางสาวปริญญ์ พลอยจั่น)</p> <p>ตำแหน่ง นิติกร</p> <p>วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๔</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                            |