



Open Data Integrity And Transparency Assessment : OIT

แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

○ 29

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



# คู่มือ

การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตการประพตมิชอบ  
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

(นายภมล กัญญาบรรลิต์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตการประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จัดทำขึ้นเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในหลักเกณฑ์มาตรฐานแนวทางปฏิบัติกระบวนการ ขั้นตอน การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตการประพฤติมิชอบ ของบุคลากรในสังกัด ตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกเป็น กระบวนการจัดการเรื่องเรียนการปฏิบัติงานการทุจริตการประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแบบแผนแนวทางปฏิบัติใน ทิศทางเดียวกันอันจะก่อให้เกิดการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนโดยยึดหลักความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตการประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งให้เกิดประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานแนวทางปฏิบัติกระบวนการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตการประพฤติมิชอบ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๔ มีนาคม ๒๕๖๕

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	
๑.๑ ความเป็นมา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
<b>บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ</b>	
๒.๑ ขอบเขต	๒
๒.๒ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๒.๓ คำจำกัดความ	๓
๒.๔ ประเภทข้อร้องเรียน	๔
๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๖
๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๗
๒.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๗
<b>บทที่ ๓ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน</b>	
๓.๑ กระบวนการทำงานการจัดการข้อร้องเรียน	๙
๓.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
๓.๓ การตอบข้อร้องเรียนการรายงาน	๑๒
<b>ภาคผนวก ก.</b>	
แบบรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	๑๔

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ความเป็นมา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งเน้นการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้วยหลักธรรมาภิบาล และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน การประพุดติมิชอบของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน อย่างเป็นธรรม ให้ลุล่วงยุติ อย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วย หลักเกณฑ์มาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ การปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริหารจัดการกฎหมายให้มีประสิทธิภาพ

จากผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านทุจริตประพุดติมิชอบ กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ปี ๒๕๖๒ จำนวน 13 เรื่อง ยุติ 9 เรื่อง โดยพบการกระทำผิดประพุดติมิชอบเป็นการกระทำผิดวินัยร้ายแรง จำนวน 4 ราย ลงโทษทางวินัย ภาคทัณฑ์ 2 ราย, ตัดเงินเดือน 3 ราย และลดเงินเดือน 1 ราย ทั้งนี้พบการกระทำผิดวินัยร้ายแรง 2 ราย ลงโทษทางวินัยไล่ออก 2 ราย สำหรับเรื่องที่ยังไม่ยุติเป็นการดำเนินการต่อเนื่องตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านการกระทำผิดประพุดติมิชอบ จากผลการดำเนินงานถือได้ว่าการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามยังพบปัญหา อุปสรรคด้านการควบคุมกำกับระยะเวลาการดำเนินการ การจัดทำหลักฐานที่เกี่ยวข้องของเครือข่ายการจัดการข้อร้องเรียน การจัดทำคู่มือเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็นแบบแผนไปในทิศทางเดียวกัน เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ช่วยเสริมให้การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ บรรลุเป้าหมายตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ๑.๑ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติให้กับบุคลากรใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน

๓) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาประเมินผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน

๔) เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน ตามช่องทางที่กำหนดในการพัฒนาระบบการดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วม

๕) เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

#### ๒.๑ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านทุจริตและประพฤติมิชอบครอบคลุมการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านช่องทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ยังหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ หรือกลุ่มงาน/งาน ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
- ๒) ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เลขที่ ๗๒ ถนนนิกรบำรุง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ รหัสไปรษณีย์ ๖๗๐๐๐
- ๓) ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ทางเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
- ๔) ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ออนไลน์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์
- ๕) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๖๗๑ ๑๐๑๐, ๐ ๕๖๗๒ ๒๖๔๔, ๐ ๕๖๗๒ ๑๕๔๖ ต่อ ๑๒๘
- ๖) โทรสาร หมายเลข ๐ ๕๖๗๑ ๑๒๘๙

#### ๒.๒ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
- ๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
- ๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๕) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๗) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๘) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๙) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๑๐) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๑๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
- ๑๒) ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข : พกส.)

๑๓) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่าด้วยกระทำผิดวินัย

๒.๓ คำจำกัดความ

ตารางที่ ๑ คำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน

คำศัพท์	คำนิยาม
ผู้รับบริการ	หมายถึง ประชาชน บุคคลทั่วไป บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน ซึ่งได้รับการบริการหรือได้รับผลกระทบจากการให้บริการ
ข้อร้องเรียน	หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ๑) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ จากการไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ ๓) ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มี การเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เรื่องที่มีผู้เสนอเรื่องร้องเรียนมา
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ /เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
คณะกรรมการ	หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน
ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ/หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน
ผู้บริหาร	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

ตารางที่ ๑ คำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน (ต่อ)

คำศัพท์	คำนิยาม
การตอบสนอง	การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย ภายในเวลา ๑๕ วัน
การดำเนินการ	การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน
การติดตามประเมินผล	๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน ๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน ๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

๒.๔ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๓ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๒. ร้องเรียนการให้บริการ
๓. อื่นๆ



ตารางที่ ๒ ประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม และตัวอย่าง

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การบริหารจัดการ	เรื่องที่ได้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงการสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ความโปร่งใสในการจัดซื้อ-จัดจ้าง ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนขั้น ตำแหน่งหรือเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันทู้สาวของเจ้าหน้าที่
๒. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการด้านการรักษา การบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป การทุจริต ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ
๓. วินัยข้าราชการ, พนักงานราชการ, พนักงานกระทรวงสาธารณสุข, ลูกจ้างประจำ	กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม กฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลกำกับ บัญญัติไว้

ตารางที่ ๒ ประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม และตัวอย่าง (ต่อ)

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๔.ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร มีเจตนาหมิ่นเพื่อจ่ายค่าตอบแทนสำหรับการปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ นอกพื้นที่ ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑.การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ๔.ค่าตอบแทน อสม. ๕.ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๕.ความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆที่มีผลต่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องหรือหน่วยงานในสังกัด	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- ๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
- ๒) เป็นเรื่องที่มีประสงค์ขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์โดยตรง
- ๓) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
- ๔) ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
  - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
  - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุป

ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.),สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.),สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน(ป.ป.ง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้นผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ(หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ ร้องเรียน

หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

## ๒.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

๕. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

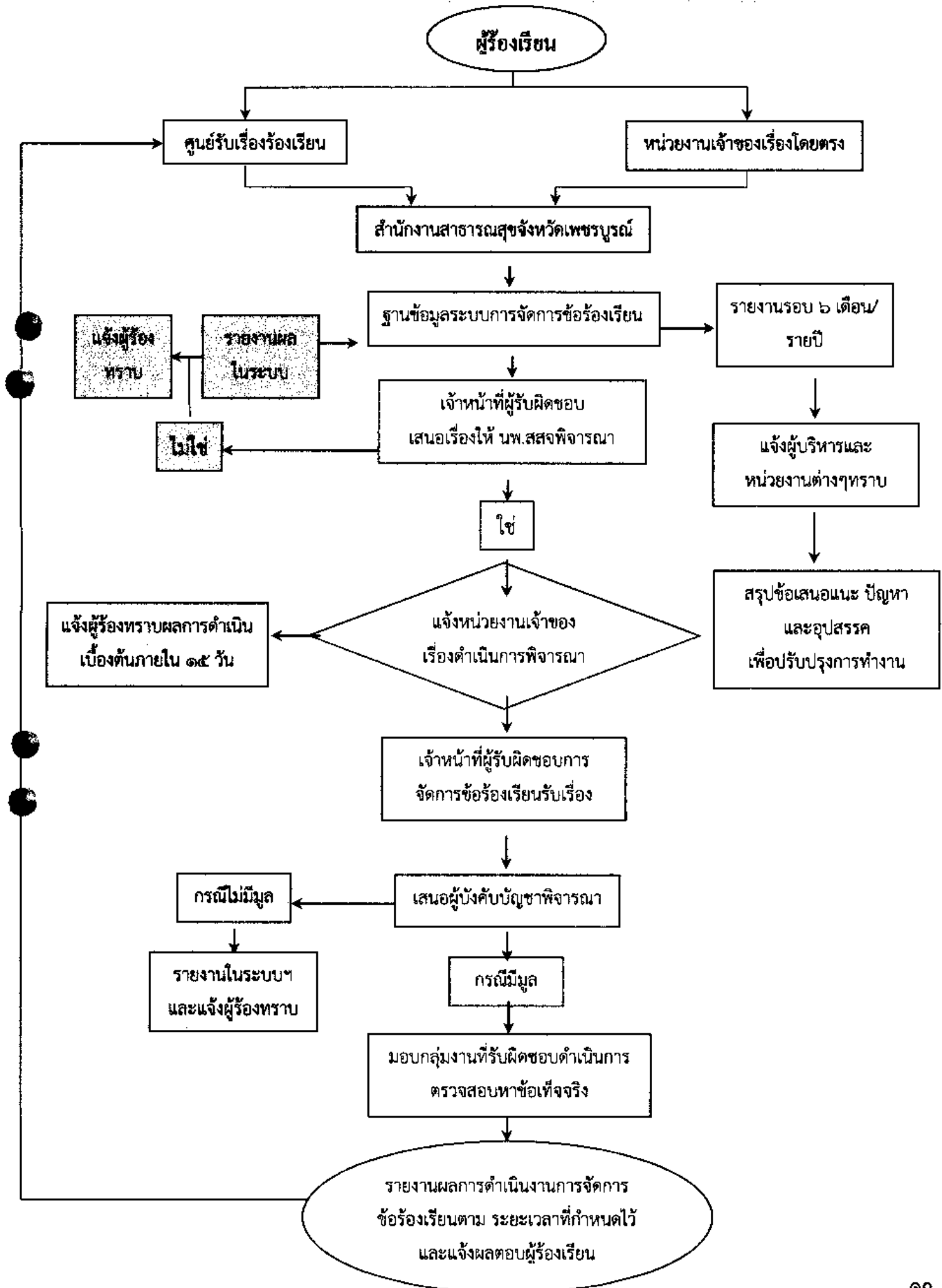
ตารางที่ ๓ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	โรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ
เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	<p>๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน</p> <p>๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา และมาตรฐานที่กำหนด</p> <p>๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร</p> <p>๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> <p>๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็น ทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บริหารทุก ๒ เดือน</p> <p>๗. ส่งข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อทราบต่อไป</p>	<p>๑. ให้คำปรึกษา แนะนำ/ความคิดเห็น ข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ</p> <p>๒. ปฏิบัติและดูแลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนให้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด</p> <p>๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน พื้นที่ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมี ปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร</p> <p>๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> <p>๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอ ความเห็น ทั้งข้อเท็จจริงและข้อ กฎหมายต่อผู้บริหาร ทุกเรื่อง</p> <p>๗. ส่งรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพชรบูรณ์</p>

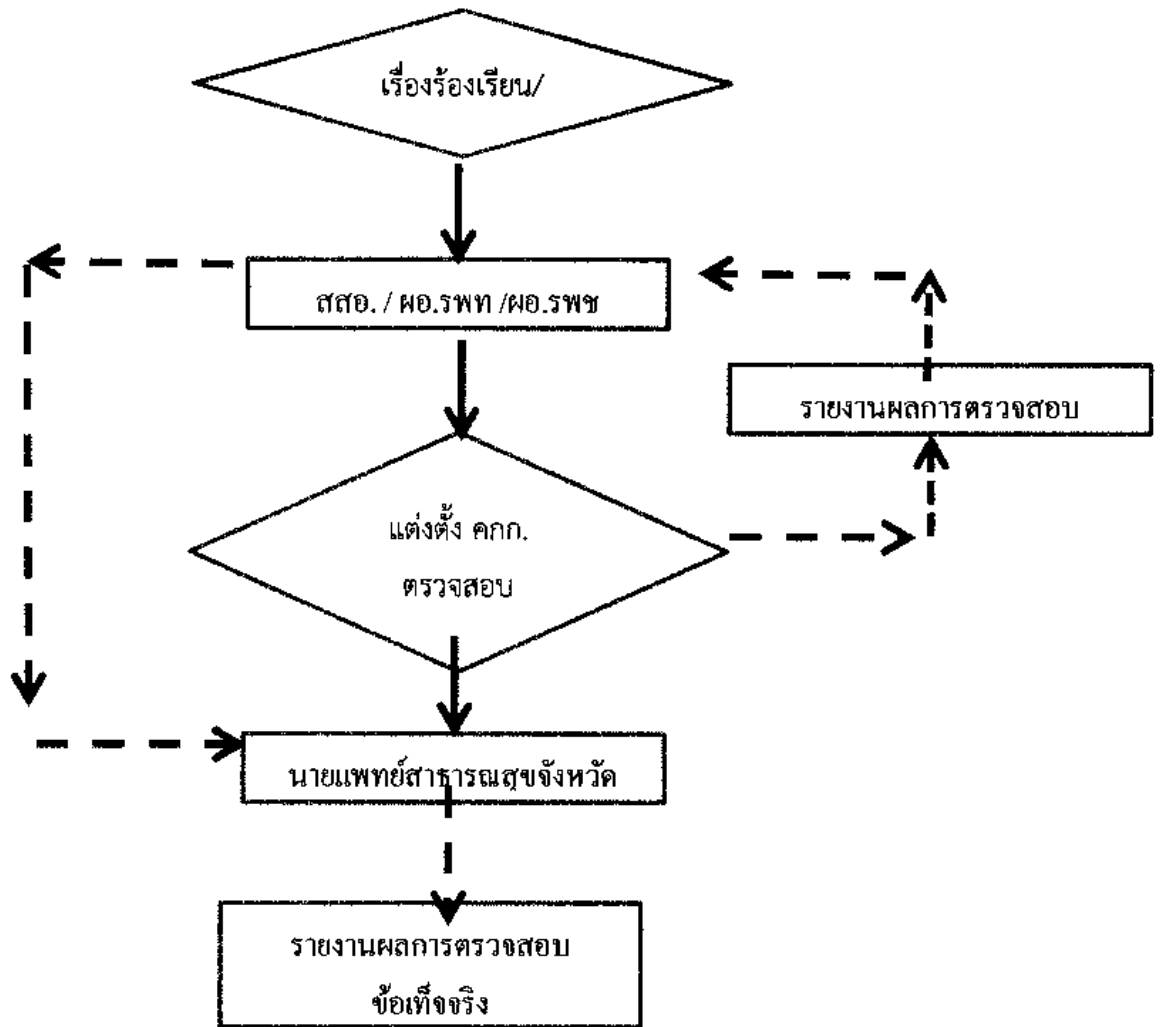
## ๒.๘ กระบวนการทำงาน

ปัจจุบันสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายัง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่อง เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตาม กระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบด้วย (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้อง บันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการกระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับ ทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจาก หน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผล ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการ ทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละ เรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่ เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของ การร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้น การร้องเรียนใน บางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการ จัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการ ดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการ ประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อ ร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อ ร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน



ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง



เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑. บันทึกรายงาน สสอ./ผอ.รพท./ผอ.รพช. เรื่อง ขอเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๓. บันทึกการให้ถ้อยคำของผู้ถูกกล่าวหา / บุคคลอื่นผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนกล่าวหา
๔. บันทึกรายงาน สสอ./ผอ.รพท./ผอ.รพช. เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕. หนังสือรายงาน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

## การตอบข้อร้องเรียน

**กรณีที่ ๑** การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น(ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ โดยตรงถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ /สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข/หรือจากหน่วยงานตามที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑) ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ประกอบด้วยรายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนมาโดยสรุป

๒) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ มอบหมายให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งผลให้ทราบ

**กรณีที่ ๒** การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริงให้กับหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนโดยประกอบด้วย ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

## ๒.๑๐ การรายงาน

การรายงานผลการสามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

## ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับ



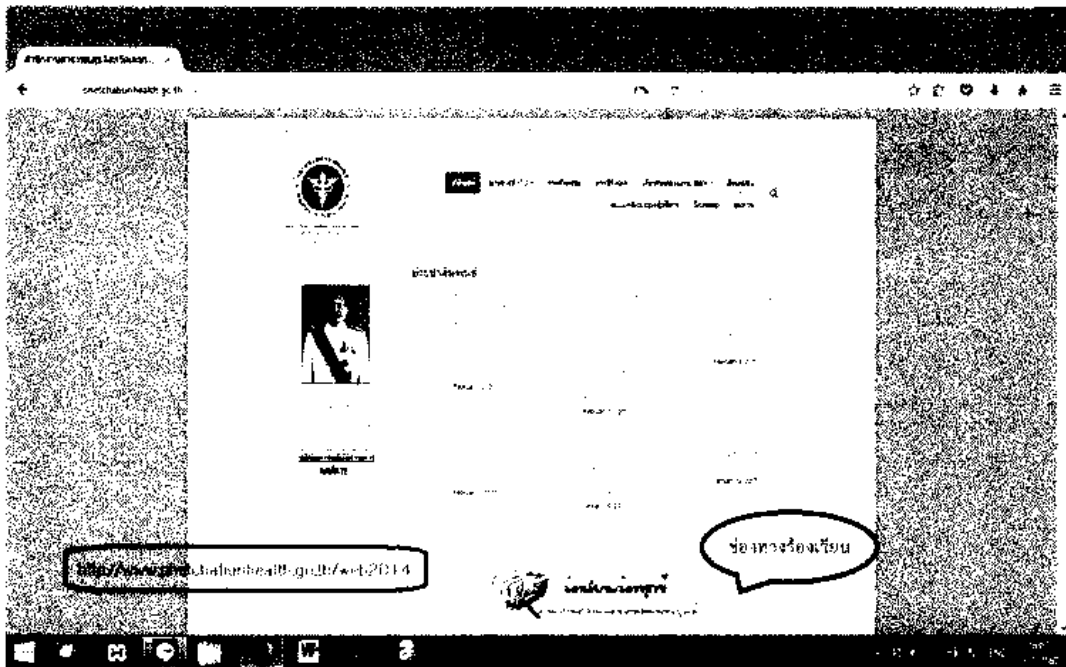
เรื่องร้องเรียน ประสานงานจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านทางระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือแจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ

การเข้าสู่เว็บไซต์ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

- เข้าระบบผ่านทาง Website สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

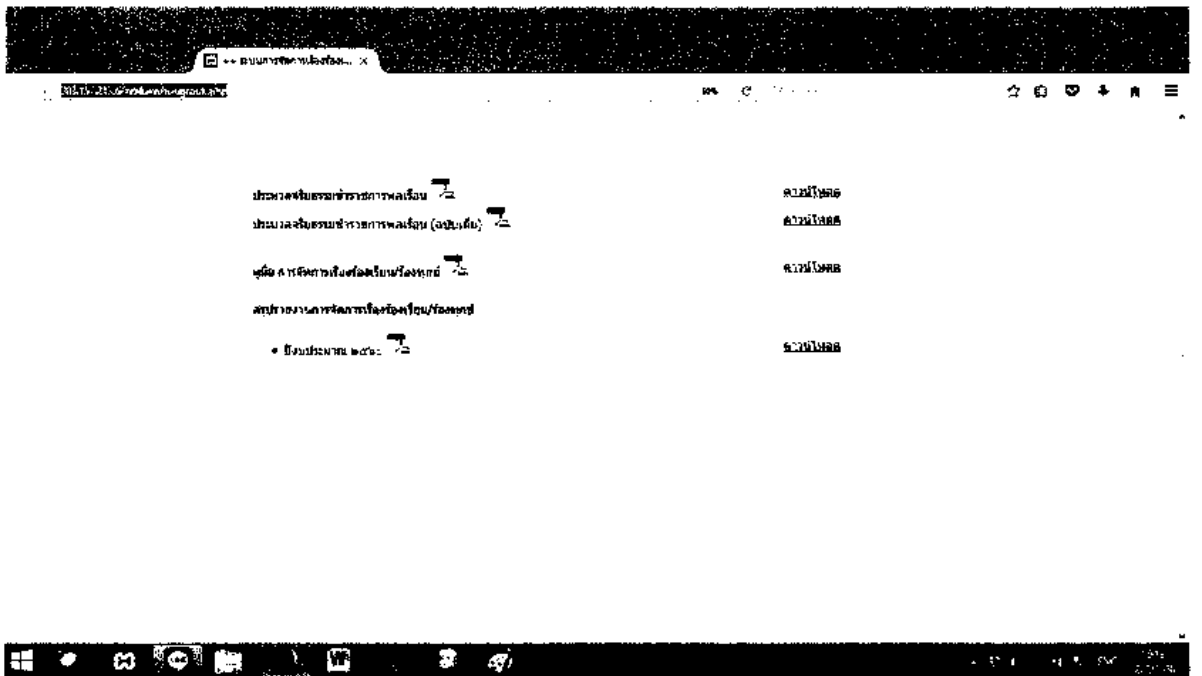
<http://www.phetchabunhealth.go.th/web2014/>



# คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์



## สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์



## สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เผยแพร่หน่วยงานในสังกัด

แบบรับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๑. วันที่ร้องเรียน.....เดือน.....พ.ศ.....
๒. ชื่อผู้ร้องเรียน.....หมายเลขบัตรประชาชน.....
๓. ผู้ถูกร้องเรียน/หน่วยงานที่ร้องเรียน.....
๔. ช่องทางการร้องเรียน  เว็บไซต์  ไปถึงพิมพ์  มาย  
 โทรศัพท์  หนังสือจากหน่วยงานนอก

ข้อร้องเรียน/ปัญหา

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน  
(.....)

เสนอ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

- เพื่อโปรดพิจารณา

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

ประธานคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงาน ..... สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ / โรงพยาบาล โทร. ....

ที่ พช / ..... วันที่ .....

เรื่อง ขอเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอ..... / ผู้อำนวยการโรงพยาบาล.....

### ข้อเท็จจริง

(บรรยายข้อเท็จจริงเรื่องรายต้นเหตุความเป็นมาของเรื่องร้องเรียนกล่าวหา ว่ามีเรื่องอะไรเกิดขึ้นอย่างไร โดยใคร เช่น ด้วย มีผู้ไม่ประสงค์ออกนาม หรือ ด้วย กลุ่มการพยาบาล ได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาจาก ผู้ป่วย ชื่อ นาง..... ได้ทำหนังสือร้องเรียนพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของ นางสาว..... เกี่ยวกับ การให้บริการรักษาพยาบาล โดยผู้ร้องได้ร้องเรียนว่า เมื่อวันที่.....ประมาณเวลา..... นางสาว..... ได้มีพฤติกรรม..... (เอกสารแนบท้าย ๑)

### ข้อกฎหมายและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

(กรณี สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ)

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

มาตรา ๖๓ .....

มาตรา ๖๖ (๒) .....

(กรณี ผู้อำนวยการโรงพยาบาล)

คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๙๗/๒๕๕๙ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ต้องดูด้วยว่าคำสั่งเป็นคำสั่งปัจจุบันหรือไม่)

### ข้อพิจารณา

เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงพร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องว่า ข้อร้องเรียนกล่าวหานั้น มีข้อเท็จจริงเป็นไปตามข้อร้องเรียนกล่าวหาหรือไม่ จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในคำสั่งแต่งตั้งที่เสนอมาพร้อมนี้

(.....)

ตำแหน่ง.....



คำสั่ง.....

ที่ ...../.....

**เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง**

.....

ด้วย นาย/นาง/นางสาว .....ข้าราชการพลเรือนสามัญ /พนักงานราชการ/  
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข/ลูกจ้างประจำ ตำแหน่ง.....สังกัด.....ถูก  
ร้องเรียนกล่าวหาว่า.....(ใส่ข้อเท็จจริงตามที่มีคนร้องเรียนกล่าวหา).....

ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงในกรณีดังกล่าว

(กรณี สสอ.) อาศัยอำนาจ ตามมาตรา ๖๓ และมาตรา ๖๖(๒) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ  
แผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงประกอบด้วย

(กรณี รพ.) อาศัยอำนาจตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๙๗/๒๕๕๙ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการเป็น  
ผู้บังคับบัญชา ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ต้องดูด้วยว่าคำสั่งเป็นคำสั่งปัจจุบันหรือไม่) จึงแต่งตั้ง  
คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงประกอบด้วย

๑. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ..... ประธานกรรมการ
๒. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ..... กรรมการ
๓. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ..... กรรมการและเลขานุการ
๔. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ..... ผู้ช่วยเลขานุการ

(จำนวนกรรมการ ควรแต่งตั้งเป็นจำนวนคี่ คือ ๓ หรือ ๕ ให้กรรมการคนหนึ่งมีตำแหน่งเป็นกรรมการ  
และเลขานุการ โดยจะมีผู้ช่วยเลขานุการ ด้วยหรือไม่ก็ได้)

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง รีบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานมาให้ทราบ  
โดยเร็ว

(.....)

ตำแหน่ง.....

**บันทึกถ้อยคำของผู้ถูกกล่าวหา**

เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ราย..... ซึ่งถูกร้องเรียนถูกกล่าวหา

.....  
ที่ .....

วันที่ .....

ข้าพเจ้า.....เลขประจำตัวประชาชน.....อายุ  
.....ปี สัญชาติ.....ศาสนา.....อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....

ข้าพเจ้าได้ทราบแล้วว่าข้าพเจ้าเป็นผู้ถูกร้องเรียนกล่าวหาในกรณี..... (ใส่ข้อเท็จจริงตามที่มี  
คนร้องเรียนกล่าวหา )

ข้าพเจ้าขอให้ถ้อยคำตามสัจจริงดังต่อไปนี้  
.....ถามชื่อ ตำแหน่ง หน้าที่ที่รับผิดชอบ ความเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงตาม  
ประเด็นข้อร้องเรียนกล่าวหา

.....  
.....  
ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงมิได้กระทำการใดๆ ซึ่งเป็นการให้คำมั่นสัญญา  
ชู้เชียว หลอกลวง บังคับ หรือกระทำโดยมิชอบไม่ว่าด้วยประการใดๆ เพื่อจูงใจให้ข้าพเจ้าให้ถ้อยคำ  
และกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้อ่านให้ข้าพเจ้าฟังและข้าพเจ้าได้อ่านบันทึกถ้อยคำเองแล้ว ขอรับรองว่า  
เป็นบันทึกถ้อยคำที่ถูกต้องจึงลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้ากรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้บันทึกถ้อยคำ  
(.....)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า .....ได้ให้ถ้อยคำและลงลายมือชื่อต่อหน้าข้าพเจ้า

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ  
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ  
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ช่วยเลขานุการ  
(.....)

**บันทึกถ้อยคำของผู้เกี่ยวข้อง**

เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ราย..... ซึ่งถูกร้องเรียนกล่าวหา

.....

ที่ .....

วันที่ .....

ข้าพเจ้า..... เลขประจำตัวประชาชน..... อายุ.....  
ปีสัญชาติ..... ศาสนา..... อาชีพ..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตรอก/ซอย..... ถนน..... ตำบล.....  
อำเภอ..... จังหวัด.....

ข้าพเจ้าได้ทราบแล้วว่าข้าพเจ้าเป็นผู้เกี่ยวข้องหรือทราบข้อเท็จจริง ในกรณี..... (ใส่  
ข้อเท็จจริงตามที่มีคนร้องเรียนกล่าวหา )

ข้าพเจ้าขอให้ถ้อยคำตามสัจจริงดังต่อไปนี้  
.....ตามชื่อ ตำแหน่ง หน้าที่ที่ได้รับมอบ ความเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงตาม  
ประเด็นข้อร้องเรียนกล่าวหา

.....  
.....  
ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงมิได้กระทำการใดๆ ซึ่งเป็นการให้คำมั่นสัญญา  
ชู้เชิญ หลอกลวง บังคับ หรือกระทำโดยมิชอบไม่ว่าด้วยประการใดๆ เพื่อจูงใจให้ข้าพเจ้าให้ถ้อยคำ  
และกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้อ่านให้ข้าพเจ้าฟังและข้าพเจ้าได้อ่านบันทึกถ้อยคำเองแล้ว ขอรับรองว่า  
เป็นบันทึกถ้อยคำที่ถูกต้องจึงลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้ากรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้บันทึกถ้อยคำ  
(.....)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า .....ได้ให้ถ้อยคำและลงลายมือชื่อต่อหน้าข้าพเจ้า

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ  
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ  
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ช่วยเลขานุการ  
(.....)



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ / โรงพยาบาล โทร. ....

ที่ พช / ..... วันที่ .....

เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง .....

เรียน สาธารณสุขอำเภอ..... / ผู้อำนวยการโรงพยาบาล.....

### ข้อเท็จจริง

ตามที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ..... / โรงพยาบาล..... ได้มีคำสั่ง ที่...../..... ลงวันที่ ..... เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี (ใส่ข้อเท็จจริงตามที่มีคนร้องเรียนกล่าวหา).....(เอกสารแนบท้าย ๑)

บัดนี้ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้ดำเนินการรวบรวมหลักฐานเอกสาร พร้อมทั้งได้สอบถามบุคคลผู้ถูกกล่าวหา และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมทั้งข้อพิจารณา ดังนี้

### บุคคลผู้ให้ถ้อยคำ

๑. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ..... ปฏิบัติหน้าที่..... ได้ให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(นำถ้อยคำของบุคคลที่ให้ถ้อยคำมาใส่ทั้งหมด)

๒. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ..... ปฏิบัติหน้าที่..... ได้ให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(นำถ้อยคำของบุคคลที่ให้ถ้อยคำมาใส่ทั้งหมด)

๓. นาย/นาง/นางสาว.....ตำแหน่ง ..... ปฏิบัติหน้าที่..... ได้ให้ถ้อยคำต่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดังนี้

(นำถ้อยคำของบุคคลที่ให้ถ้อยคำมาใส่ทั้งหมด)

### หลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(หลักฐานเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนที่คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเห็นว่า เป็นประโยชน์ต่อการนำมาพิสูจน์ ข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนกล่าวหา ว่า การกระทำตามข้อร้องเรียนกล่าวหาที่เกิดขึ้นนั้น จริง หรือไม่จริง อย่างไร) เช่น

- |                                       |       |      |
|---------------------------------------|-------|------|
| ๑. หนังสือร้องเรียนกล่าวหา.....       | จำนวน | แผ่น |
| ๒. สมุดลงลายมือชื่อการมาปฏิบัติราชการ | จำนวน | แผ่น |
| ๒. ภาพถ่าย เหตุการณ์.....             | จำนวน | แผ่น |
| ๓. คลิปวีดีโอ เหตุการณ์.....          | จำนวน | ไฟล์ |



๔. ภาพข้อความบน เฟสบุ๊คส์ , โลงน้ , อีเนสตราแกรม..... จำนวน ..... แผ่น

### ข้อพิจารณา

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแล้วได้กำหนดประเด็นข้อร้องเรียนกล่าวหา มีประเด็นที่ต้องพิจารณา ดังนี้ (การพิจารณาข้อร้องเรียน/กล่าวหา คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ควรกำหนดประเด็นที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าข้อร้องเรียนนั้นจริงหรือไม่จริงอย่างไร โดยลักษณะการกำหนดประเด็นจะตั้งเป็นคำถาม) เช่น

ประเด็นที่ ๑ นาย/นาง/นางสาว.....ได้ขาดราชการไปในระหว่างวันที่ ๑๐-๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ จริงหรือไม่

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแล้วมีความเห็นว่า(ตามหลักฐานที่ตรวจสอบจากเอกสารและบุคคลผู้ให้ถ้อยคำ) เช่น จากการตรวจสอบหลักฐานเอกสารการลงลายมือชื่อการมาปฏิบัติราชการ ในเดือน ธันวาคม ๒๕๖๐ พบว่า นาย/นาง/นางสาว.....ไม่ได้ลงลายมือชื่อการมาและกลับจากการปฏิบัติราชการ ประกอบกับการสอบถามถ้อยคำ บุคคลที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานพบว่า บุคคลทั้งหมดได้ให้ถ้อยคำที่สอดคล้องกันว่า นาย/นาง/นางสาว..... ไม่ได้มาปฏิบัติราชการในวันที่ ๑๐-๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ จริงและไม่มีปรากฏการยื่นหลักฐานเอกสารการขออนุญาตการลา ใดๆ ต่อ สาธารณสุขอำเภอ/ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียนกล่าวหาว่า นาย/นาง/นางสาว.....ได้ขาดราชการไปในระหว่างวันที่ ๑๐-๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐ นั้นจึงมีมูลความจริง

ประเด็นที่ ๒ นาย/นาง/นางสาว.....ในวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เวลาระหว่าง ๑๘ นาฬิกาถึงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เวลา ๐๔.๐๐ น. ได้นำรถราชการออกไปเที่ยวกินที่ร้านอาหาร.....จริงหรือไม่

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแล้วมีความเห็นว่า(ตามหลักฐานที่ตรวจสอบจากเอกสารและบุคคลผู้ให้ถ้อยคำ) เช่น จากการตรวจสอบหลักฐานการขออนุญาตใช้รถราชการทั้งหมดของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ...../โรงพยาบาล.....แล้วพบว่าในวันและเวลาตามข้อร้องเรียนกล่าวหา มีการขออนุญาตใช้รถยนต์ราชการส่วนกลาง รถยนต์กระบะบรรทุก ยี่ห้อ โตโยต้า หมายเลขทะเบียน กต ๒๒๒๒ เพชรบูรณ์ โดยมี นาย/นาง/นางสาว..... ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้ใช้รถยนต์คันดังกล่าวเดินทางไปราชการเพื่อ เข้าร่วมประชุมตามโครงการการบังคับใช้กฎหมายสาธารณสุข จัดโดย กองกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ระหว่างวันที่ ๑๓ - ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ ณ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี และมีนาย.....ตำแหน่ง .....เป็นพนักงานขับรถยนต์ โดยในวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เป็นวันประชุมวันสุดท้าย และนาย/นาง/นางสาว..... ได้เดินทางออกจาก โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี เวลา ๑๗.๐๐ น. ถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบึงสามพัน เวลา ๒๑.๐๐ น.ปรากฏตามหลักฐานสมุดคุมการใช้รถยนต์ โดยในระหว่างทาง ได้จอดพักรับประทานอาหารที่ จังหวัดสระบุรี รวมถึงได้สอบถามนาย.....ซึ่งเป็นพนักงานขับรถยนต์ และนาย/นาง/นางสาว..... ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา (หรือ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บ รักษา รดยนต์ราชการส่วนกลาง) ได้ให้ถ้อยคำเป็นจริง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาแล้วข้อร้องเรียนกล่าวหาว่า นาย/นาง/สาว.....ในวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เวลาระหว่าง ๑๘ นาฬิกาถึง วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ เวลา ๐๔.๐๐ น. ได้นำรถราชการออกไปเที่ยวกินที่ร้านอาหาร นั้น ไม่มีมูลความจริง

(สรุป) จากข้อร้องเรียนทั้งหมดตามที่ได้กล่าวหาว่า นาย/นาง/นางสาว.....ได้กระทำการ..... (ข้อเท็จจริงตามที่มิคนร้องเรียนกล่าวหา) นั้น ข้อร้องเรียนมีมูลความจริงในประเด็นตามข้อกล่าวหา..... หรือ ข้อร้องเรียนตามประเด็น.....นั้นไม่มีมูลความจริง

### ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบเห็นควรรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ  
( ..... )

ลงชื่อ.....กรรมการ  
( ..... )

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ  
( ..... )

ลงชื่อ.....ผู้ช่วยเลขานุการ  
( ..... )



ที่ พช

/

ที่อยู่.....

วัน เดือน ปี

เรื่อง กก

เรียน กก

อ้างถึง กก (ถ้ามี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ชุด (ถ้ามี)

ภาคเหตุ กก  
กกก  
กกก  
กกกกกกกกกกกกก

ภาคความประสงค์ กก  
กกก  
กกก  
กกกกกกกกกกกกก

ภาคสรุป กก  
กกกกกกกกกกกกก

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน

โทร.

โทรสาร



# คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน  
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

(นายคมล กัญญาประสิทธิ์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

## คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานแนวทางปฏิบัติกระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกเป็นกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นแบบแผนแนวทางปฏิบัติในทิศทางเดียวกันอันจะก่อให้เกิดการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนโดยยึดหลักความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานแนวทางปฏิบัติกระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๔ มีนาคม ๒๕๖๕

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	
๒.๑ ขอบเขต	๒
๒.๒ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๒.๓ คำจำกัดความ	๓
๒.๔ ประเภทข้อร้องเรียน	๔
๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๖
๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๖
๒.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๗
บทที่ ๓ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	
๓.๑ กระบวนการทำงานการจัดการข้อร้องเรียน	๙
๓.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
๓.๓ การตอบข้อร้องเรียนการรายงาน	๑๑
ภาคผนวก ก.	
แบบรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	๑๔

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ความเป็นมา

จากสิทธิของประชาชนการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การขอความเป็นธรรมกรณีการกระทำผิด หรือละเว้นการกระทำของบุคลากรภาครัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน อย่างเป็นธรรม ให้ลุล่วงยุติ อย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วย หลักเกณฑ์ มาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ เว้นแต่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่มีกฎหมายเฉพาะ กอปรกับนโยบายการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้วยหลักธรรมาภิบาล การปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริหารจัดการ กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

จากผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน กลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๒ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๑ เรื่อง และ จำนวน ๒๑ เรื่องตามลำดับ โดยดำเนินการ จนได้ข้อยุติทั้งหมด จากผลการดำเนินงานถือได้ว่าการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหา อุปสรรคด้านการควบคุมกำกับระยะเวลาการดำเนินการ การจัดทำหลักฐานที่เกี่ยวข้องของ เครือข่ายการจัดการข้อร้องเรียน การจัดทำคู่มือเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็น แบบแผนไปในทิศทางเดียวกัน เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ช่วยเสริมให้การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ บรรลุเป้าหมายตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ๑.๑ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ กำหนดกรอบแนวทางการ ดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน และถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติให้กับบุคลากรใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน

๓) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาประเมินผลการดำเนินงานจัดการข้อ ร้องเรียน

๔) เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน ตามช่องทางที่กำหนดในการพัฒนาระบบการดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วม

๕) เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานทำให้ทราบผลการ ปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

## บทที่ ๒

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

#### ๒.๑ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการ การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน และครอบคลุมการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านช่องทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ยิงหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ หรือกลุ่มงาน/งาน ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๒) ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เลขที่ ๗๒ ถนนนิกรบำรุง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ รหัสไปรษณีย์ ๖๗๐๐๐

๓) ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ทางเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๔) ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ออนไลน์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์

๕) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๖๗๑ ๑๐๑๐, ๐ ๕๖๗๒ ๒๖๔๔, ๐ ๕๖๗๒ ๑๕๔๖ ต่อ ๑๒๘

๖) โทรสาร หมายเลข ๐ ๕๖๗๑ ๑๒๙๙

#### ๒.๒ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘

๓) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๕) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๗) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๘) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๙) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๑๐) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๑๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)

๑๒) ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ (กรณีพนักงาน

กระทรวงสาธารณสุข : พกส.)



คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๑๓) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับภาร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่าด้วยกระทำผิดวินัย

๒.๓ คำจำกัดความ

ตารางที่ ๑ คำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน

คำศัพท์	คำนิยาม
ผู้รับบริการ	หมายถึง ประชาชน บุคคลทั่วไป บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน ซึ่งได้รับการบริการหรือได้รับผลกระทบจากการให้บริการ
ข้อร้องเรียน	หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ๑) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ จากการไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ ๓) ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มี การเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ /เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
คณะกรรมการ	หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

ตารางที่ ๑ คำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน (ต่อ)

ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ/หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน
ผู้บริหาร	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
การตอบสนอง	การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเดือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตกเดือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคำดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย ภายในเวลา ๑๕ วัน
การดำเนินการ	การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน
การติดตามประเมินผล	๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน ๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเดือน ๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

๒.๔ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๓ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๒. ร้องเรียนการให้บริการ
๓. อื่นๆ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

ตารางที่ ๒ ประเภทเรื่องร้องเรียน คำนิยาม และตัวอย่าง

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน	เรื่องที่ได้รับบริการจากสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเพชรบูรณ์ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเพชรบูรณ์ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมทั้งเรื่อง ที่ได้รับจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมา ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เช่น จาก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตใน การเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ความโปร่งใสในการจัดซื้อ-จัดจ้าง ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนชั้น ตำแหน่งหรือเงินเดือน ร้องเรียน ด้านวินัยต่างๆ ร้องเรียนด้าน พฤติกรรมฉ้อราษฎร์บังหลวงของ เจ้าหน้าที่
๒. ร้องเรียนการ ให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการ ให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการด้านการรักษา การ บริหารงานบุคคล ด้าน บริหารงานทั่วไป การทุจริต ไม่ ปฏิบัติตามระเบียบ
๓. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจ และความ รับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพชรบูรณ์ นอกเหนือทั้ง ๒ ข้อที่ได้กล่าวมา	สถานประกอบการไม่ได้มาตรฐาน เช่นไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น มี มลพิษทางเสียง ฝุ่นละอองจาก โรงสีข้าว ไม่มีระบบกำจัดน้ำเสีย จากบ้านที่ผลิตอาหาร อาหารไม่ ปลอดภัย การกำจัดขยะมูลฝอย สถานพยาบาล เกี่ยวกับการ โฆษณาฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ด้าน อาหาร ยา สถานพยาบาล เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ฯลฯ

## ๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑) เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๒) เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์โดยตรง

๓) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔) ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุป

ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.),สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาคีรัฐ(ป.ป.ท.),สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน(ป.ป.ง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้นผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ(หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือนร้อนตาม เหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๒.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความ เห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการ ตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

๕. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

ตารางที่ ๓ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	โรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ
เจ้าหน้าที่สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด เพชรบูรณ์	<p>๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียน ให้แก่ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน</p> <p>๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา และมาตรฐานที่กำหนด</p> <p>๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็น เร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอ ผู้บริหาร</p> <p>๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่ กำหนด</p> <p>๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> <p>๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็น ทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อ ผู้บริหารทุก ๒ เดือน</p> <p>๗. ส่งข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับผู้ว่า ราชการจังหวัด เพื่อทราบต่อไป</p>	<p>๑. ให้คำปรึกษา แนะนำ/ความคิดเห็น ข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ</p> <p>๒. ปฏิบัติและดูแลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด</p> <p>๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน พื้นที่ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมี ปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร</p> <p>๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่ กำหนด</p> <p>๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> <p>๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอ ความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อ กฎหมายต่อผู้บริหาร ทุกเรื่อง</p> <p>๗. ส่งรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับ สำนักงาน สาธารณ สุข จังหวัด เพชรบูรณ์</p>

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๒.๘ ตัวชี้วัดที่ ๑. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนได้รับการดำเนินการจนถึงข้อยุติ และมีการสั่งการ

เกณฑ์ : ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ จากการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

๑) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานอยู่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ

๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว)หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓) เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียน =  $\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$

ที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

ตารางที่ ๔ เทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์ของตัวชี้วัดความสำเร็จ

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์ให้คะแนนเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๘๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

### กระบวนการทำงาน

ปัจจุบันสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายัง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่อง เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตาม กระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบด้วย (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้อง บันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการกระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับ ทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจาก หน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผล ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการ ทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละ เรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่ เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของ การร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้น การร้องเรียนใน บางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการ จัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการ ดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการ ประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อ ร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อ ร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

**กรณีที่ ๑** การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น(ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ โดยตรงถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ /สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข/หรือจากหน่วยงานตามที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ประกอบด้วยรายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนมาโดยสรุป
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ มอบหมายให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งผลให้ทราบ

**กรณีที่ ๒** การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดย

- รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริงให้กับหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนโดยประกอบด้วย ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตาม ข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว
- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

### การรายงาน

การรายงานผลการสามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

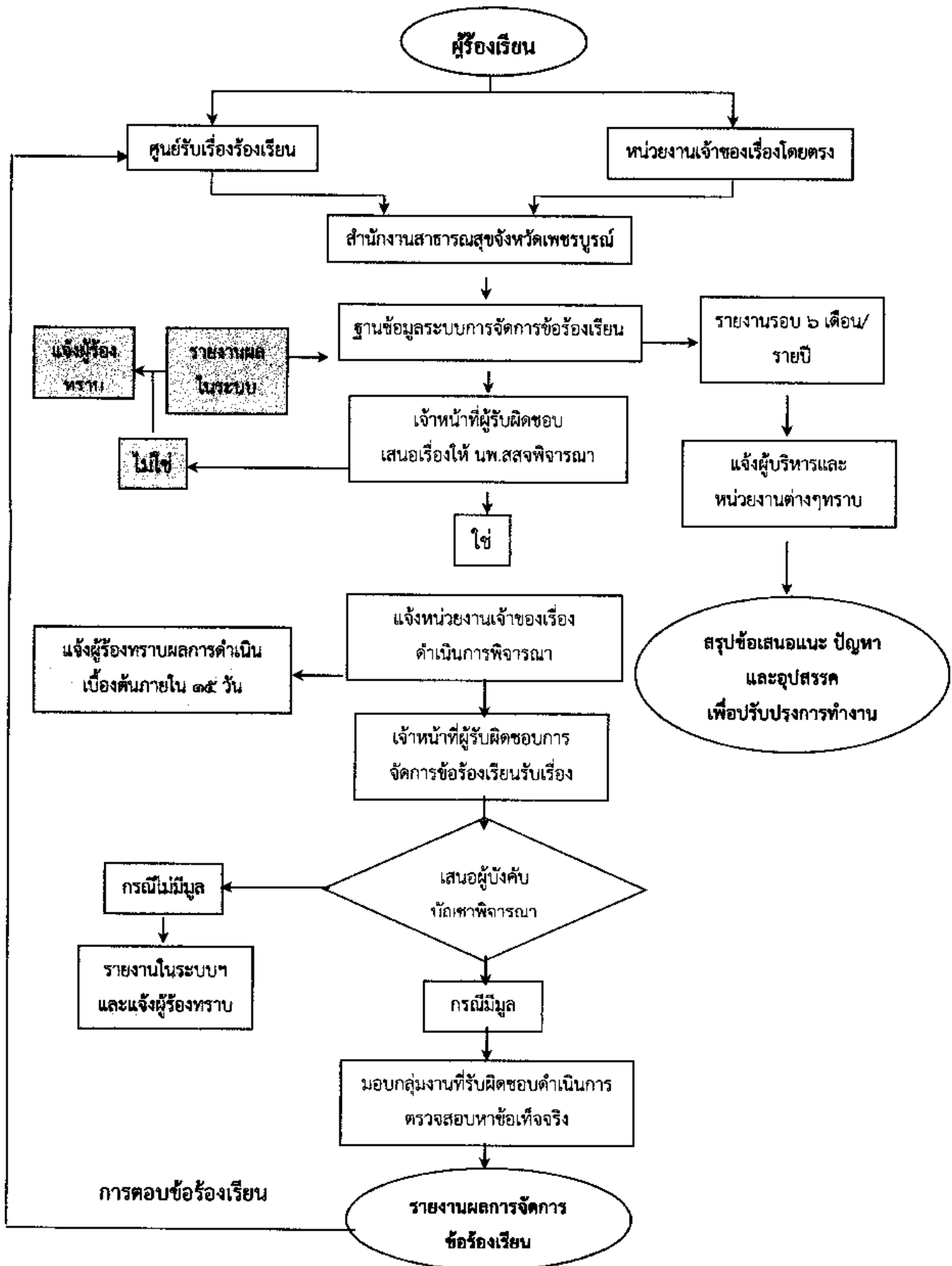
### ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับ



แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน



## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

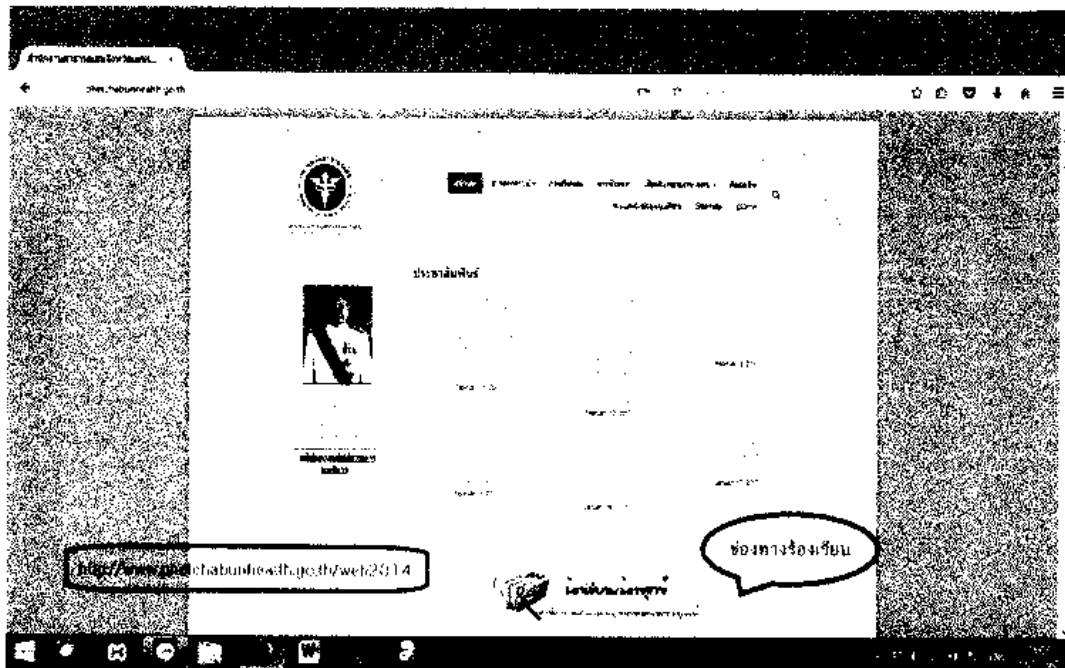
เรื่องร้องเรียน ประสานงานจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านทางระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือแจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ

การเข้าสู่เว็บไซต์ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

- เข้าระบบผ่านทาง Website สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

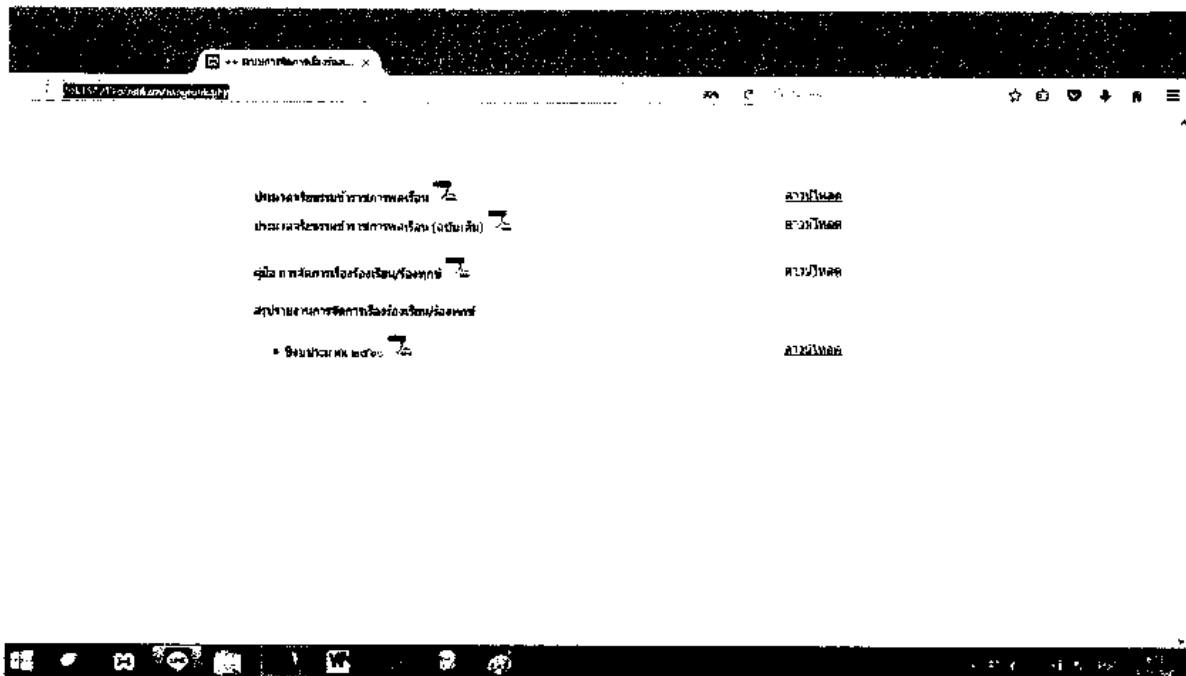
<http://www.phetchabunhealth.go.th/web2014/>



## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์



### สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์



### สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เผยแพร่หน่วยงานในสังกัด

แบบรับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๑. วันที่ร้องเรียน.....เดือน.....พ.ศ.....
๒. ชื่อผู้ร้องเรียน.....หมายเลขบัตรประชาชน.....
๓. ผู้ถูกร้องเรียน/หน่วยงานที่ร้องเรียน.....
๔. ช่องทางการร้องเรียน  เว็บไซต์  หนังสือพิมพ์  จดหมาย  
 โทรศัพท์  หนังสือจากหน่วยงานนอก

ข้อร้องเรียน/ปัญหา

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน  
(.....)

เสนอ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์  
- เพื่อโปรดพิจารณา

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

ประธานคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์