



## คู่มือ

# การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงาน



รวบรวมโดย

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

## คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จัดทำขึ้น โดยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ภายใต้แผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี เพื่อสนองตอบต่อนโยบายด้านผู้รับผิดบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายหลัก คือ สร้างและพัฒนากระบวนการรับฟังความคิดเห็น เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงและมีส่วนร่วมได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว กำหนดแนวทางปฏิบัติให้มีการจัดทำมาตรฐานการรับและดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ซึ่งจุดมุ่งหมายสำคัญในการดำเนินการคือ การนำหลักธรรมาภิบาล มาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ การเลือกกระบวนการบริการด้านการจัดการกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนมาดำเนินการนั้น เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และการสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สูงสุด

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้ จะเป็นแนวทางพื้นฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

มกราคม 2566

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

เป็นที่ยอมรับว่าในสังคมโลกว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่อยู่ในสถานะของประเทศกำลังพัฒนา ประกอบกับจำนวนประชากรที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาประเทศในหลายๆ ด้าน และก่อให้เกิดการขยายบริการสาธารณะในทุกๆด้าน เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และความต้องการตอบสนอง ต่อปัญหาการดำรงชีวิตทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและชุมชน ตลอดจนถึงการแสวงหาผลประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ที่ถูกต้องตามกฎหมายและละเมิดต่อกฎหมายหรือจารีตประเพณีของสังคม ซึ่งเป็นบ่อเกิดของปัญหาอันจะส่งผล กระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้หลายกรณี ทำให้ส่วนราชการที่เป็นผู้ให้บริการ สาธารณะกลับต้องกลายเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาที่กระทบต่อสิทธิของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเดือดร้อน คับข้องใจต่างๆ ทั้งที่เกิดระหว่างประชาชน หรือเอกชนด้วยกัน และระหว่างประชาชนกับรัฐ เหล่านี้นับเป็นทุกข์ ของประชาชนที่เกิดขึ้นและย่อมต้องการแก้ไขเยียวยาหรือต้องการประสาน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน การที่ประชาชนแสดงความคิดเห็น ทิชม หรือร้องเรียน การดำเนินงานของรัฐนั้น ถือเป็นภาระสะท้อนกลับข้อมูล หรือแสดงให้ทราบถึงผลกระทบต่อการดำเนินการภารกิจของภาครัฐที่มีต่อประชาชนได้มากที่สุดอันเป็นการ ประเมินผลกระทบด้านความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลในการดำเนินการของภาครัฐ ซึ่งหนึ่งในประเด็น สำคัญในการพัฒนาประเทศประการหนึ่ง คือการดำเนินการดูแลพัฒนาสุขภาพประชาชน ภายใต้การดูแล รับผิดชอบของกระทรวงสาธารณสุขที่มีภารกิจงานเกี่ยวข้องมีผลกระทบต่อสุขภาพ และวิถีการดำเนินชีวิตของ ประชาชนในทุกช่วงวัย ภารกิจดังกล่าวนี้มีความเสี่ยงที่ผลลัพธ์อาจไม่เป็นไปตามความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการ เช่น ผลการตรวจรักษาโรคที่ย่อมมีข้อจำกัดหลากหลายประการ หรือบางกรณีการดำเนินการก่อให้เกิด ผลกระทบต่อชุมชนอย่างกว้างขวาง เช่น การควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่เกิดขึ้นในชุมชน การตรวจแก้ไขปัญหา สิ่งแวดล้อมต่างๆ ในชุมชน เป็นต้น ดังนั้นการเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนถึงการรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีฐานปัญหาจากความเดือดร้อนของประชาชน จึงเป็นวิธีการสำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการ ประเมินผลกระทบเพื่อปรับปรุงพัฒนาภารกิจบริการสุขภาพ และความสำคัญอีกประการหนึ่งของการรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ คือ ต้องถือว่าสิทธิของการร้องเรียนร้องทุกข์นั้น เป็นสิทธิของประชาชนโดยชอบด้วยกฎหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องย่อมต้องมีหน้าที่รับเรื่องเพื่อแก้ไขปัญหาให้ประชาชนตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เพื่อให้สามารถดำเนินการตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

1. เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน ในฐานะองค์กรบริหารควบคุมกำกับหน่วยงานสาธารณสุขในเขตจังหวัดพิจิตร
2. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนด
3. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหาร พิจารณาลำดับ
4. ประสานหน่วยงานราชการอื่นหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อยู่ใน ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ
5. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและ สร้างความพึงพอใจต่อประชาชน
6. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อเรียกร้อง/ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ด้วยสันติวิธี
7. จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็น เอกภาพ
8. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูล ให้ผู้บริหารนำประกอบการพิจารณา
9. สนับสนุนและพัฒนากระบวนงานข้อมูลให้เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร
10. จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมและนำเสนอต่อที่ ประชุมคณะผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน พัฒนาให้การทำงานมีมาตรฐาน รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่

4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

### คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตามที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

**ผู้ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**การร้องทุกข์** หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

**คำร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อ จัดจ้างในส่วนราชการ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นๆ ประกอบด้วย หน่วยงานหรือกลุ่มงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

**การอุทธรณ์** หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร สั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้มีการทบทวน

**บัตรสนเท่ห์** หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อ ในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

**การบริหาร** หมายถึง การดำเนินงาน หรือการบริหารจัดการที่โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ ประกอบกับประโยชน์ในระยะยาวของราชการ

**การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข** หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด พะเยา แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

**เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์** หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคล หรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นว่ามี การให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรรับผิดชอบ

**ความขัดแย้ง** หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์ อันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจการร้องเรียนหรือการนำข้อพิพาทขึ้นเป็นคดีฟ้องร้องต่อศาล โดยอาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ หรือกำลังเกิดขึ้นก็ได้ ทั้งนี้ต้อง เป็นกรณีที่ปรากฏชัดเจน

**การเจรจาไกล่เกลี่ย** หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย ทั้งนี้ จะต้องเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย

**การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง** หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

**ผู้ไกล่เกลี่ย** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรือบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับ

### **ขอบเขต**

คู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร และเพื่อเผยแพร่ขั้นตอนการดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนถึงกำหนดช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร หมายเลข 0 56990352-4 ต่อ 145 โทร : 0 56990353

2. หนังสือ / จดหมาย ส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ถนนคลองคะเชนทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร รหัสไปรษณีย์ ๖๖๐๐๐

- หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนทนา (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

3. เดินทางมาร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

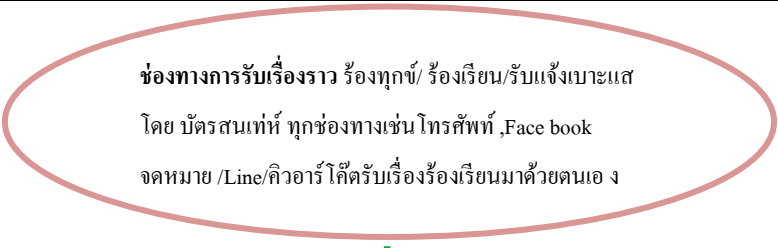
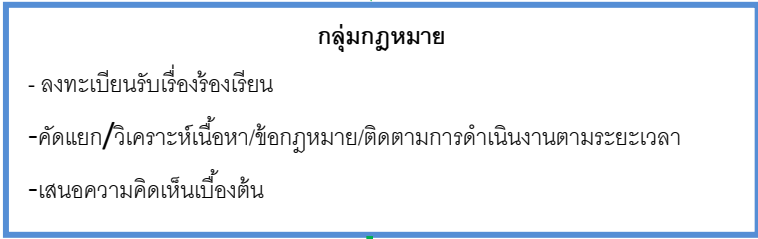

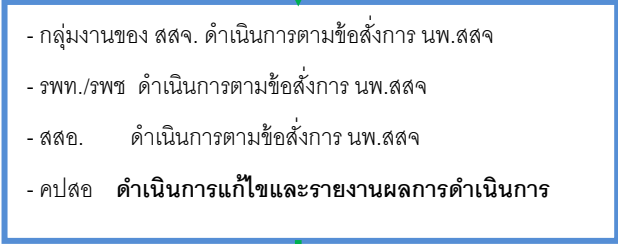
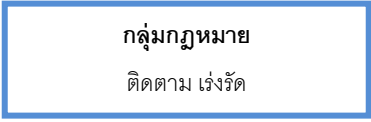
4. Face book สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

5. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร ฯลฯ

บทที่ 2

กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สสจ.พิจิตร

2.1 กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ลำดับ	ขั้นตอน/กระบวนการ	ระยะเวลาการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1		ภายใน 1 วัน	๑.จนท.รับเรื่องของแต่ละกลุ่มงาน รับเรื่องของตนเองแล้วสำเนาเรื่องแจ้งกลุ่มงานนิติการเพื่อลงทะเบียนและติดตามการดำเนินงานตามระยะเวลา ๒.แต่ละกลุ่มงาน ดำเนินการเสนอ นพ.สสจ.เพื่อสั่งการแก้ไข ภายหลังกดำเนินการเสร็จแล้วแจ้งกลุ่มกฎหมาย
2		ภายใน 1 วัน	กลุ่มกฎหมาย
3		ภายใน 1 วัน	กลุ่มงาน ที่รับเรื่องร้องเรียน
4		14 วัน	- กลุ่มงานของ สสจ. - รพท./รพช - สสอ. - คปสอ
5		1วัน	กลุ่มกฎหมาย



6	<p>กลุ่มงานที่ทำเรื่อง → นพ.สสจ. พิจารณาลงนาม ขอลี้ภัยการ 2</p>	ภายใน 1 วัน	นพ.สสจ.
7	<p>การตอบสนอง/แจ้งผู้ร้อง → ทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรตอบผู้ร้อง</p>	ภายใน 14 วันหลัง ลงรับเรื่อง	กลุ่มงานที่รับเรื่องร้องเรียน
8	<p>กลุ่มกฎหมาย - จัดเก็บสำเนาเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานสรุป วิเคราะห์เสนอผู้บังคับบัญชาทุก 6 เดือน</p>	30-60 วัน	กลุ่มกฎหมาย

- หมายเหตุ**
1. เรื่องที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15-30 วัน นับตั้งแต่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
  2. เรื่องที่ยุ่งยากซับซ้อน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับตั้งแต่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

## 2.2 บทบาทหน้าที่ของกลุ่มงานภายในที่รับผิดชอบ

### 2.2.1 กลุ่มกฎหมาย

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรมของส่วนราชการและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวเงินนอกงบประมาณ (เงินบำรุง) และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2551 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2556 และการสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 รวมทั้งการดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กระทำผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด
- 2) การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน และเรื่องร้องขอความเป็นธรรม

## 2.2.2 กลุ่มงานอื่นๆ ในสังกัด

มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริงรวมทั้งเสนอแนะมาตรฐานการดำเนินงาน และข้อมูลทางวิชาการ ในประเด็นงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการดำเนินงาน และการตัดสินใจแก่นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร รวมทั้งการติดตามสนับสนุนการแก้ปัญหา และพัฒนาระบบการทำงานของกลุ่มงาน/งาน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร เพื่อป้องกันปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## 2.3 การจัดประเภทเรื่องร้องเรียน / ระยะเวลาในการตอบสนอง

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
1	ด้านบริหาร	การเงิน การคลัง การพัสดุ การบริหารงานบุคคล การจ่ายค่าตอบแทน	1 วัน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มกฎหมาย
2	ด้านบริการ	คุณภาพ / มาตรฐานการบริการ พฤติกรรมบริการ/การคุ้มครองสิทธิ ผู้ให้ฯ-ผู้รับบริการ /ถูกเรียกเก็บ ค่าบริการ /ไม่ได้รับความสะดวกใน การรับบริการ	ไม่เกิน 15 วัน ทำการ	กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพฯ กลุ่มงานทันตสาธารณสุข กลุ่มงานประกันสุขภาพ กลุ่มกฎหมาย
3	ด้านการ ทุจริต	- อาศัยตำแหน่งหน้าที่แสวงหา ประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย -ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วย กฎหมาย	ไม่เกิน 7 วัน ทำการ	กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มกฎหมาย
4	พฤติกรรม ส่วนตัว	-ความประพฤติเสื่อมเสียชื่อเสียงใน ตำแหน่งหน้าที่ เช่น เมาสุรา / ทะเลาะวิวาท / ชู้สาว /การพนัน / อื่นๆ	1 วัน (ชี้แจง ให้ผู้ร้องเรียน ทราบ)	กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มกฎหมาย
๕	เรื่องอื่น ๆ	- การคุ้มครองผู้บริโภค	ไม่เกิน 15 วัน	กลุ่มงานควบคุมโรคไม่ติดต่อ

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- การควบคุมบุหรื / เครื่องดื่มแอลกอฮอล์</li> <li>- กฎหมายสาธารณสุขอื่น ๆ</li> <li>- พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม</li> </ul>	ทำการ	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมฯ กลุ่มกฎหมาย
--	--	---	-------	--

หมายเหตุ กรอบระยะเวลาดำเนินการสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านต่างๆ ได้ เช่น การคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการ (มาตรา18) และการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการ (มาตรา 41) มีกำหนดระยะเวลา 30 วัน การถูกเรียกเก็บเงินค่ารักษา หรือการไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ ต้องดำเนินการภายใน 7 วัน เป็นต้น

## 2.4 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### 2.4.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ชัดเจน
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 3) ข้อเท็จจริง หรือเหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.4.2 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.4.3 เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

2.4.4 เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

2.4.5 เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

2.4.6 ไม่เป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งที่สุดแล้ว

3) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

4) คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## 2.5 หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

### 2.5.1 กรณีคับข้องใจที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

1) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็น การสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

2) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

3) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

4) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา 42 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

### 2.5.2 ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ ปรีกษาหารือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้ออกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรีกษาหารือ หรือปรีกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตาม กฎ ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

1) กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาค ที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

2) กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลาง ที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้ว่าราชการวิทยาลัยใน สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

3) กรณีที่เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องเรียนต่อ ปลัดกระทรวงสาธารณสุขซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องเรียนในเรื่องนี้จะต้องร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข. เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องเรียนต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น บรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความคับข้องใจแล้ว จะต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค นั้น แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัดก็ตาม กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดทำในฐานะ ปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีเช่นนี้จะต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

### 2.5.3 วิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน 30 วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยคำร้องให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- 1) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้ร้อง
- 2) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 3) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 4) คำขอของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

5) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องเรียนแทนกรณีที่เป็น

#### 2.5.4 การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องเรียน/ร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี 1) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง 2) อยู่ในต่างประเทศ และคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องเรียนได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ 3) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียนเห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องเรียน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

#### 2.5.5 หลักฐานประกอบหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

1) การยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องเรียนด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

2) ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำสำเนาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องรับรองสำเนาถูกต้อง 1 ชุด แนบพร้อมคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

3) ถ้าผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

#### 2.5.6 การยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

การยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำได้ 2 วิธี คือ

1) ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร หรือ เจ้าหน้าที่ ผู้รับหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์

2) ส่งหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้อง โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา หรือส่งไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

- 1) ยื่นต่อผู้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร หรือ เจ้าหน้าที่ ผู้รับหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ของผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 2) ส่งหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ของหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้อง โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา หรือส่งไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

#### 2.5.7 ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร หมายเลข 0-56990352-4 ต่อ 145 โทรสาร: 0-56990353-4 ต่อ 145
2. หนังสือ/จดหมาย ส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ถนนคลองคะเชนทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร รหัสไปรษณีย์ 66000
  - หนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
3. เดินทางมาร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร
4. Face book สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร
5. QR Code รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร
6. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร ฯลฯ

#### 2.5.8 ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

- 1) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับคำร้องแล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประกอบการพิจารณา ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน
- 2) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ

ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใดๆ มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

3) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน 30 วัน

4) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยกคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประการใดแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่สามารถทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

#### 2.5.8 สิทธิของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

1) ผู้ร้องอาจถอนคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องนั้นก็ได้

2) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคัดค้าน ผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุคัดค้านตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

3) กรณีที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้น ภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือของคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### บทที่ 3

#### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

##### 3.1 กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 59 บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38
3. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ. 2545
4. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
5. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2546
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548
7. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
8. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
9. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 (กรณีลูกจ้างประจำ) และหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ 0201.034/ว 173 ลงวันที่ 4 สิงหาคม 2548 เรื่อง สวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่ลูกจ้างชั่วคราวเงินนอกงบประมาณ (เงินบำรุง)
10. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544
11. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547 (กรณีพนักงานราชการ)
12. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
13. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2556 (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
14. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

## 15. ประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ อันได้แก่

- 15.1 ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
- 15.2 ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติเนื่องจากมีความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิ การเมือง เพศ อายุและลักษณะความเจ็บป่วย
- 15.3 ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตนวันแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น
- 15.4 ผู้ป่วยอยู่ในสถานะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิจะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณีโดยไม่คำนึงถึงผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่
- 15.5 ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน
- 15.6 ผู้ป่วยมีสิทธิจะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตนและมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ และสถานบริการได้
- 15.7 ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย
- 15.8 ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้ทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วม หรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ
- 15.9 ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอื่น
- 15.10 บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต

### 3.2 การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่อง ร้องเรียน สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร	ศูนย์บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร	ศูนย์บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน	ตลอดปี
	เว็บไซต์กระทรวง สาธารณสุข	ศูนย์บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน	ตลอดปี

### 3.3 ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง

- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

### 3.4 ระบบการติดตามและประเมินผล

- 4.4.1 ร้อยละของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดไว้
- 4.4.2 ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา
- 4.4.3 ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ภาคผนวก

ที่...../.....

## แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

ข้อมูลทั่วไป วันที่รับ..... เดือน.....ปี.....เวลา.....น.
ช่องทางที่ร้องเรียน <input type="checkbox"/> ส่วนกลาง <input type="checkbox"/> หนังสือ/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต <input type="checkbox"/> มาด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> อื่นๆระบุ.....
ข้อมูลบุคคลผู้ร้อง <input type="checkbox"/> ไม่ประสงค์ออกนาม <input type="checkbox"/> แจ้งเฉพาะหมายเลขโทรศัพท์ (ระบุหมายเลข).....  <input type="checkbox"/> ชื่อผู้ร้องเรียนนาย/นาง/น.ส.....นามสกุล.....อายุ.....ปี สัญชาติ..... เชื้อชาติ..... บัตรประจำตัวเลขที่..... ออกให้โดย.....วันที่ออกบัตร ที่อยู่เลขที่.....หมู่..... ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
ประเด็นที่ร้องเรียน <input type="checkbox"/> ระบบบริการ <input type="checkbox"/> พฤติกรรมบริการ <input type="checkbox"/> อาชีวอนามัย <input type="checkbox"/> การบริหารงานบุคคล <input type="checkbox"/> การบริหารงานบุคคล <input type="checkbox"/> การเงิน <input type="checkbox"/> คู่ครองบริโภค <input type="checkbox"/> ทุจริต <input type="checkbox"/> อื่นๆ .....
เรื่อง.....
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน  1.ผลิตภัณฑ์/บริการที่เกิดปัญหา.....  2.ลักษณะของปัญหาที่เกิด.....  3.สถานที่เกิดปัญหา.....  4.วันที่เกิดปัญหา.....  5.ข้อบกพร่อง/ข้อสงสัยที่พบ.....  6.ความต้องการของผู้ร้องเรียน.....  7.ผู้ถูกร้องเรียนนาย/นาง/น.ส.....นามสกุล...../ชื่อร้าน/บริษัท..... ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่/ชุมชน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร..... ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรเป็นความจริงทุกประการและขอรับผิดชอบต่อ ข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมดและข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อพนักงานเจ้าหน้าที่

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน รับเรื่องโดย ลงชื่อ..... พนักงานเจ้าหน้าที่ ลงชื่อ..... (.....) (.....) (.....) ตำแหน่ง..... ตำแหน่ง..... ตำแหน่ง.....	
หลักฐานเบื้องต้นที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียน ดังนี้ <input type="checkbox"/> ไม่มี <input type="checkbox"/> มี <input type="checkbox"/> หนังสือ/จดหมาย <input type="checkbox"/> เทปบันทึกเสียง <input type="checkbox"/> เอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ <input type="checkbox"/> แผ่นซีดี <input type="checkbox"/> อื่นๆ ..... <input type="checkbox"/> ตัวอย่างผลิตภัณฑ์.....จำนวน.....รุ่นการผลิต (lot no).....ครั้งที่ผลิต (Batch No)..... วันที่ผลิต.....วันหมดอายุ.....สถานที่ผลิต.....	
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ..... ..... ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง ..... วันที่.....	คำสั่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ..... .....
สรุปผลการดำเนินการ <input type="checkbox"/> ไม่พบความผิด <input type="checkbox"/> ตักเตือน <input type="checkbox"/> ปรับ <input type="checkbox"/> ดำเนินคดี <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....วันที่แล้วเสร็จ .....	

ที่...../.....

## แบบรับและส่งต่องานเรื่องร้องเรียน

<p><u>รับเรื่องร้องเรียน</u> (จากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องไปกลุ่มงานนิติการ)</p> <p>ประเด็นที่ร้องเรียน</p> <p>.....</p> <p>รับเรื่องจากฝ่าย/กลุ่มงาน/อื่นๆ ระบุ</p> <p>.....</p> <p>วัน เดือน ปีที่รับ.....เวลา...</p> <p>ผู้ส่ง (ชื่อ - สกุล).....</p> <p>ผู้รับ (ชื่อ - สกุล).....</p>	
<p><u>ส่งเรื่องร้องเรียน</u> (จากกลุ่มงานนิติการไปกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง)</p> <p>กลุ่มงานที่รับเรื่องไปดำเนินการ จำนวน ( ) 1 กลุ่มงาน ( ) 2 กลุ่มงาน ( ) 3 กลุ่มงาน ( ) 4 กลุ่มงาน ระบุชื่อฝ่าย</p> <p>.....</p> <p>ระยะเวลาดำเนินการ จำนวน ( ) 15 วัน ( ) 30 วัน ( ) อื่นๆ .....</p> <p>ผู้รับ (ชื่อ - สกุล) 1. ....2.....3</p> <p>วตป..... วตป..... วตป.....</p> <p>ผู้ส่ง (ชื่อ - สกุล) ..... วตป.....</p>	
<p><u>รายงานผลการร้องเรียน</u> (จากกลุ่มงานที่แก้ไขไปกลุ่มงานนิติการ)</p> <p>รายงานผลการดำเนินงานครั้งที่ 1 (ภายใน 15 วัน) ระบุรายละเอียด</p> <p>.....</p> <p>ผู้รายงาน (ชื่อ - สกุล) ..... วัน เดือน ปี.....</p>	
<p>เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร</p> <p>พิจิตร</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>คำสั่ง นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

### หลักการยุติเรื่อง

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเนื่องจากพ้นวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
4. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
6. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
7. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร



**แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร**  
**ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร**  
**เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร**

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร</b>	
<p><b>ชื่อหน่วยงาน</b> : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร</p> <p><b>กลุ่มงาน</b> : กลุ่มกฎหมาย</p> <p><b>วัน/เดือน/ปี</b> : วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๖</p> <p><b>หัวข้อ</b> : คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖</p> <p><b>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</b>            คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖</p> <p><b>Link ภายนอก</b> : ไม่มี</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> .....</p> <p>.....</p>	
<p><b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b></p> <p>ธนู คลังเพชร</p> <p>(นายธนู คลังเพชร)</p> <p>ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๖</p>	<p><b>ผู้อนุมัติรับรอง</b></p> <p>จรรุณี ภัคดีโต</p> <p>(นส.จรรุณี ภัคดีโต)</p> <p>ตำแหน่ง นิติกร ชำนาญการ</p> <p>หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย</p> <p>วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๖</p>
<p><b>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b></p> <p>ธนู คลังเพชร</p> <p>(นายธนู คลังเพชร)</p> <p>ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๖</p>	