

# คู่มือ

การปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี  
จังหวัดปัตตานี



## คำนิยาม

การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน มาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อหน่วยงานต่างๆ

ดังนั้น ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องในเรื่องการร้องทุกข์/ร้องเรียน จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการอ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล อีกทั้งในด้านความพึงพอใจต่อประชาชนโดยรวมโดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำรงไว้ซึ่งธรรมาภิบาล ในระบบ นำสู่ความเชื่อมั่นต่อระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานีอย่างดียิ่ง จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์นี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลาง และเขตบริการสุขภาพ ตลอดจนผู้สนใจต่อไป



(นางอุษา เบ็ญจลักษณ์)

สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี

## คำนำ

คู่มือการจัดการร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานีจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน



คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี  
ธันวาคม ๒๕๖๔

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	
หลักการเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
<b>บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน</b>	
บทบาทหน้าที่	๓
สถานที่ตั้ง	๓
คำจำกัดความ	๓
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๕
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๖
<b>บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	
ขอบเขต	๘
ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๙
เกณฑ์การให้คะแนน	๑๑
ระยะเวลาให้บริการ	๑๑
แผนผังแสดงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๒
<b>บทที่ ๔</b>	
กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๓
<b>บรรณานุกรม</b>	๑๕
<b>ภาคผนวก</b>	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	๑๗
บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์-ข้อเสนอแนะ-ข้อคิดเห็น-คำชมเชย	๑๘
ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี	๒๐
คำสั่งเรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน	๒๑

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปัตตานี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจตามประกาศกระทรวง ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.๒๕๔๕ ตามมาตรา ๔๒ ได้บัญญัติให้กระทรวงสาธารณสุขมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน ควบคุมและรักษาโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กฎกระทรวงสาธารณสุข แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๖๐ ข้อ ๓ ข (๒) และข้อ ๒๑ (๓) ได้กำหนดให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ทำให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จึงมีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ สำหรับแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานีฉบับนี้เป็นเอกสารที่วางแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน หรือแนะนำการปรับปรุงการปฏิบัติงานของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ตามคำสั่งกระทรวงสาธารณสุขที่ ๑๓๒๓/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๑๑ กันยายน พ.ศ.๒๕๕๕ มีบทบาทในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๒ เพื่อให้ส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน มีแนวทางและมาตรฐานในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถบรรเทา เยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ความเชื่อมั่นให้เกิดแก่กระทรวงสาธารณสุข ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องร้องเรียนงานคุ้มครองสิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และเรื่องร้องเรียนยุติธรรมชุมชน) ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วน มีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงาน พัฒนาการทำงานให้มีมาตรฐาน รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจ หรือใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

## บทที่ ๒

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

#### ๑. บทบาทหน้าที่

เพื่อให้การบริหารงานระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จอย่างมีรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการด้านการแพทย์การสาธารณสุข หรือการปฏิบัติหน้าที่อื่นใดของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ในการนี้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ในกรณีการร้องเรียนมีการกล่าวอ้างถึงบุคคล หรือพฤติกรรมของบุคคลใด จะมีการดำเนินงานก็ปรึกษาความลับตามระเบียบการรักษาความลับของทางราชการรวมถึงในกรณีผู้ร้องเรียนได้แจ้ง ชื่อ สถานะ สังกัดได้ในข้อร้องเรียนจะมีการดำเนินการปกปิดชื่อสถานะ สังกัดของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนจากเหตุที่ได้ร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนกลุ่มพลังมวลชน ผู้ยื่นมาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยสันติวิธี รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน กลุ่มพลังมวลชนทั้งในเขตอำเภอเมืองปัตตานี ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการในสถานพยาบาลสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี จำนวน ๑๐ แห่ง และประชาชนที่มาติดต่อราชการ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นเอกภาพ อย่างรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับของประชาชน

#### ๒. สถานที่ตั้ง ตั้งอยู่

ณ อาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี หมู่ที่ ๖ ตำบลสุระสมิแล อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

#### ๓. คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นเรื่องหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปหรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัย เรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมายหรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้องหรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสถานพยาบาลของรัฐ การจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและหรือข้อคิดเห็นต่างๆ ที่ได้ยินหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อชมเชยระดับหน่วยงาน
๒. การรับข้อร้องเรียน
๓. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
๔. การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ
๕. การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
๖. การกำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีพยานแวดล้อมปรากฏชัดเจน ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์ เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงพอว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานหรือการบริหารจัดการที่โปร่งใส และเป็นธรรมโดยพิจารณาถึงผลประโยชน์และผลเสียต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ในระยะยาวของราชการประกอบกัน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคลหรือองค์กรที่แสดงให้ปรากฏได้ว่าการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานีรับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้บริการหรือการบริการทางการแพทย์การสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้องอาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจนหรือเป็นกรณีพิพาทแล้วกับระบบการแพทย์

การเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ยขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงาน เจรจาไกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ชมเชยของหน่วยงาน



ระดับความรุนแรง/ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๔ ระดับดังนี้

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ รพ.สต.	ไม่เกิน ๑๐ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียง และอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของ รพ.สต.	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมลล์ เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหาร คป.สอ. เมืองปัตตานี
๔	ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีการฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชนหรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหาร คป.สอ. เมืองปัตตานี -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสอ./สสจ.

#### ๔. ประเภทเรื่องร้องเรียน

##### ๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขแล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือร้องเรียกให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

ตัวอย่าง ๑) การวินิจฉัยโรคผิดพลาด

๒) การรักษาผิดพลาด ฯลฯ

๒. คุณภาพการให้บริการ การที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน บริการของกระทรวงสาธารณสุข

ตัวอย่าง ๑) การตรวจนาน

๒) แพทย์พยาบาลเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า

๓) แพทย์ปฏิเสธการรักษา

๔) กิริยาไม่เหมาะสม ใช้วาจาไม่สุภาพ

๕) ไม่เต็มใจให้บริการ

๖) ระบบส่งต่อผู้ป่วย

๗) อื่น ๆ

๓. การบริหารจัดการ การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ตัวอย่าง ๑) การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยผู้กล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่สุจริตหลายประการ

๒) การบริหารพัสดุร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ

๓) การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม

#### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข้อร้องเรียน ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องทุกข้อร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่อง que ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๔. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องทุกข้อร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

๕. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข้อที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วแต่ยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. ขอบเขต

กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ หน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

#### ๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์ (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. ร้องเรียนผ่านทางอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น

๓. ร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Line เป็นต้น

๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข : ๐๘-๘๗๘๘-๔๕๔๖ โทรสาร หมายเลข :

๐-๗๓๔๖-๐๑๑๓

๕. เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๖. ทางสื่อสารมวลชนต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน

๗. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปัตตานีหรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองปัตตานี

๘. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น

### ขั้นตอนรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชยในการให้บริการ	การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการและสถานที่ รพ.สต.	ไม่เกิน ๑๐ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่มีการพูดคุย และสามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยทีมใกล้เคียง และอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของ รพ.สต.	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก อีเมล เว็บไซต์ กระทู้ต่างๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหาร คป.สอ. เมืองปัตตานี

๔	ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีการฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และร้องเรียนต่อสื่อมวลชนหรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	-การเรียกร้องให้หน่วยงานชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด (ม.๔๑)	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	-ทีมใกล้เคียง -คณะกรรมการบริหาร คป.สอ.เมืองปัตตานี -หน่วยงานระดับสูงขึ้นไป เช่น สสอ./สสจ.
---	---	---	---	---------------------	---

## ๒. ขั้นตอนการปฏิบัติการ

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำ ให้การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดและหน่วยงานนอกจังหวัด โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ซึ่งดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย จำแนกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- การเสนอเรื่องร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์จะหมายรวมถึง ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ ถ้าผู้ร้องไม่สามารถมายื่นเรื่องด้วยตนเองจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นแทนได้ คือบุพการี สามี ภรรยา ผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งในกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์แทนนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจจะเสียหายเพราะการร้องทุกข์ จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประชาชนหรือเอกสารสำคัญหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่นแทนก็ได้

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีพิพาท/ข้อขัดแย้ง และจัดการแก้ไข/ยุติข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น จัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร รพ.สต.เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงเชิงระบบต่อไป

๓. การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ที่ผ่านการลงทะเบียนสารบรรณหรือจากการรับเรื่องจากผู้ร้องให้บันทึกข้อเท็จจริงเบื้องต้นลงในแบบสอขข้อเท็จจริงและทะเบียนรับคำร้อง จัดทำแฟ้มสำนวนเรื่องร้องทุกข์และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณาการมอบหมายให้ดำเนินการ

- คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน ดำเนินการรับข้อร้องเรียนและข้อชมเชยที่เข้ามายังหน่วยงานผ่านช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนต่างๆ

- ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเข้ามา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการลงบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๔. การตรวจสอบคำร้องทุกข์ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์หรือไม่ มีหลักฐานตรวจสอบได้หรือไม่ หากไม่น่าเชื่อถือให้ยุติเรื่องหรือควรส่งต่อหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ หากตรวจสอบแล้วมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานให้ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องทุกข์ต่อไป พร้อมทั้งตรวจสอบอำนาจหน้าที่ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ให้คณะกรรมการฯ ของหน่วยงานพิจารณาจำแนกระดับของข้อร้องเรียนว่าอยู่ในระดับใด

ระดับ ๑ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

ระดับ ๒ ข้อร้องเรียนเรื่องเล็ก

ระดับ ๓ ข้อร้องเรียนใหญ่

ระดับ ๔ ข้อร้องเรียนที่มีผู้เสียหายกล่าวโทษ มีการฟ้องร้อง

๕. การจัดการข้อร้องเรียน การพิจารณาและดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริง จากการหาพยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การออกพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง แล้วรวบรวมข้อเท็จจริง เพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

๑) ผู้ประสบเหตุการณ์

๑.๑) ในกรณีทั่วไป แก้ปัญหาทันที เพื่อลดการฟ้องร้องและให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้น

๑.๒) กรณีที่เกิดขึ้นซ้ำกัน บ่อยครั้ง และมีจำนวนมาก ให้วิเคราะห์สาเหตุสำคัญ และปรับปรุงระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ

๑.๓) กรณีที่เป็นเหตุการณ์ที่รุนแรง มีแนวโน้มที่จะมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น เช่น มีอุบัติเหตุทางคลินิกที่รุนแรง เหตุการณ์ไม่พึงพอใจ เหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของ รพ.สต. เป็นต้น ให้ประสานไปที่ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยให้มาดำเนินการเจรจาเพื่อยุติข้อขัดแย้ง และไกล่เกลี่ยเพื่อลดการฟ้องร้อง

๒) คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑) รับและส่งข้อมูลร้องเรียน ให้คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยดำเนินการต่อไป

๒.๒) พยายามแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อลดความรุนแรงหรือยุติข้อขัดแย้ง ให้การช่วยเหลือเบื้องต้น โดยรับฟังอธิบายชี้แจง ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สร้างความเข้าใจ

๒.๓) บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน ผลการแก้ไขปรับปรุงในทะเบียน/แฟ้มเก็บข้อมูลของหน่วยงาน

๓) คณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย

๓.๑) ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นทันที กรณีที่มีปัญหาข้อขัดแย้งหรือมีแนวโน้มจะเกิดข้อร้องเรียน/ฟ้องร้อง เพื่อหาช่องทางประนีประนอม แก้ไขปัญหาหรือยุติข้อขัดแย้ง

๓.๒) ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ตามขั้นตอนและกระบวนการจนสามารถยุติได้

๓.๓) จัดทำรายงานความเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร รพ.สต.

๓.๔) กรณีเรื่องร้องเรียน/ฟ้องร้องที่ไม่สามารถยุติในระดับหน่วยงานได้ ให้รายงานต่อคณะกรรมการบริหาร รพ.สต. และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ประสานตัวแทน อปท. ผู้นำศาสนา อสม. ในพื้นที่ในการลงเยี่ยมในพื้นที่ เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย

๔) คณะกรรมการบริหาร คป.สอ.เมืองปัตตานี

๔.๑) ดำเนินการพิจารณาข้อเท็จจริง สอบสวนข้อเท็จจริง

๔.๒) แก้ไขปัญหาหรือยุติข้อขัดแย้ง

๔.๓) เสนอข้อคิดเห็นและรายงานต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้ว ให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบกลับมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง

๗. การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ ให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกคน นำมาตรการการป้องกันแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้พบทวน และวางแนวทางป้องกันไว้ไปปฏิบัติและใช้เป็นแนวทาง ในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

**๓. เกณฑ์การให้คะแนน :**

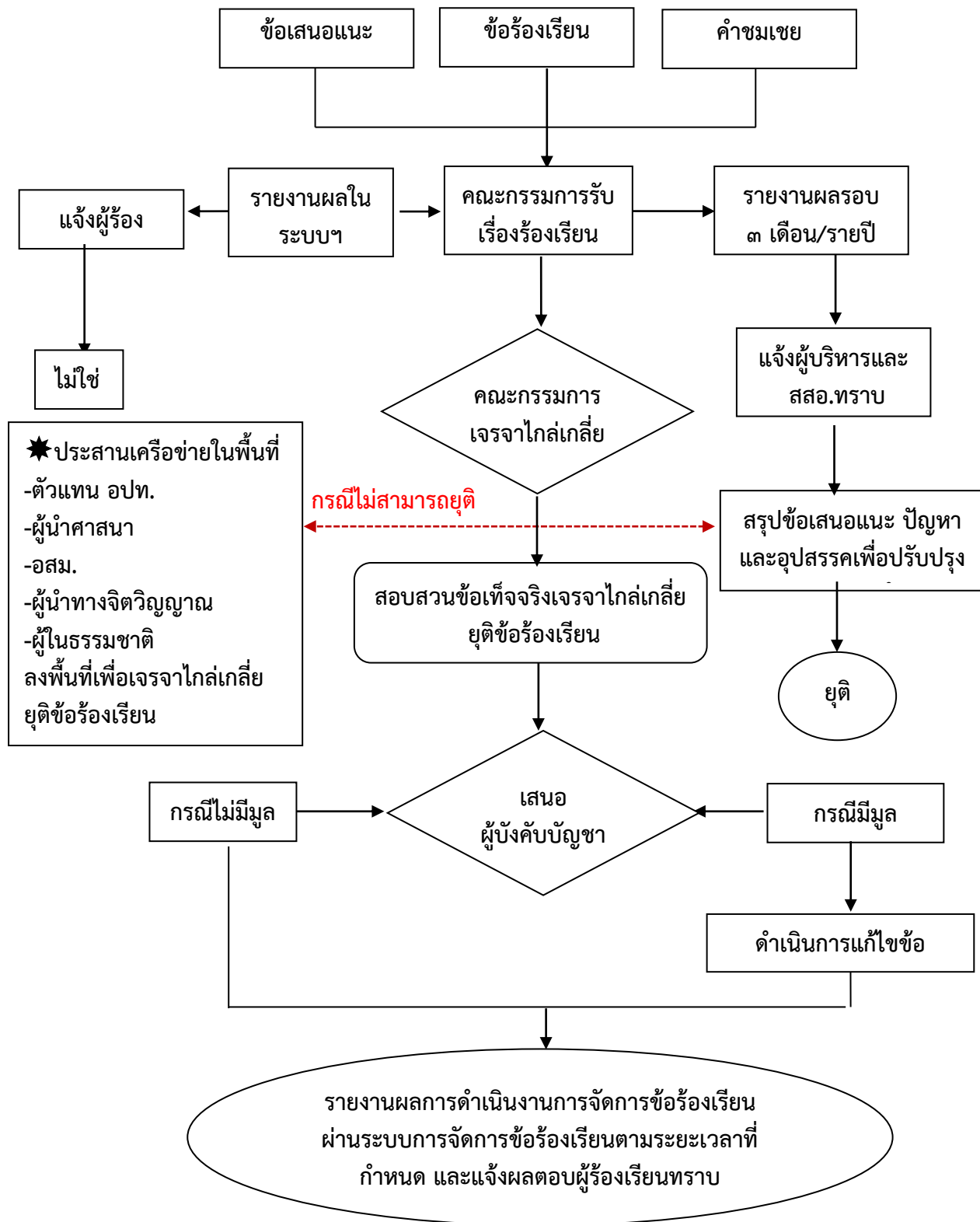
ช่วงปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๑๐ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดให้เกณฑ์การให้ คะแนน ดังนี้

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๕๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐

**๔. ระยะเวลาให้บริการ**

เปิดให้บริการในวันเวลาราชการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เว้นวันหยุดราชการที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.- ๑๖.๓๐ น. ณ อาคารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี หมู่ที่ ๖ ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

แผนผังแสดงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน





## บทที่ ๔

### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินงานของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี ตลอดจนคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติต่างๆ ใช้แนวทางปฏิบัติตามกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานต่างๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานฯ ซึ่งหากมีกระบวนการดำเนินงานใดที่อาจมีการปฏิบัติไม่ถูกต้อง ครบถ้วน หรือได้มาตรฐานที่กำหนด ดังนั้นการดำเนินงานต่างๆ จะต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องดังนี้

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖  
มาตรา ๓๘

๓. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ.๒๕๔๕

๔. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๕. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๖

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๙. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)

๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)

๑๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๑๓. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๑๔. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๕. สิทธิผู้ป่วย ๑๐ ประการ อันได้แก่

๑๕.๑ ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ

๑๕.๒ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติ เนื่องจากมีความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิการเมือง เพศ อายุ และลักษณะความเจ็บป่วย

๑๕.๓ ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอ และเข้าใจชัดเจน จากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตนวันแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น

๑๕.๔ ผู้ป่วยอยู่ในสถานะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิจะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณีโดยไม่คำนึงถึงผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่

๑๕.๕ ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน

๑๕.๖ ผู้ป่วยมีสิทธิจะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการได้

๑๕.๗ ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

๑๕.๘ ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้ทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ

๑๕.๙ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอื่น

๑๕.๑๐ บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต

## บรรณานุกรม

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก, ๙ ตุลาคม ๒๕๔๖, สำนักคณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

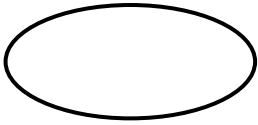

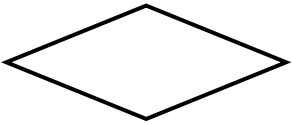


สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (๒๕๕๔), คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติปีงบประมาณ ๒๕๕๕, พฤศจิกายน ๒๕๕๔, บริษัท คัลเลอร์บ็อกซ์ จำกัด.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๕๗), คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, บริษัท สามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด.

# ภาคผนวก



### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน
	แสดงถึงการประสานงานหรือความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

**บันทึกการรับเรื่อง ร้องเรียน – ร้องทุกข์ – ข้อเสนอแนะ – ข้อคิดเห็น - คำชมเชย**

ช่องทางที่รับแจ้ง  โทรศัพท์  บุคคล  จดหมาย/แฟกซ์  หนังสือพิมพ์  Email  อินเทอร์เน็ต  
 บัตรสนเท่ห์  อื่นๆ.....

วันที่รับแจ้ง ..... เวลา ..... น. ชื่อผู้แจ้ง .....

ที่อยู่ติดต่อได้/ เบอร์โทรศัพท์ .....

**รายละเอียดการรับเรื่อง**

รายละเอียดเรื่อง.....  
.....  
.....

**การดำเนินการเบื้องต้น**

ยุติโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน.....  
 .....

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน  
(.....)  
วันที่...../...../.....

ลงชื่อ ..... ผู้รับเรื่องร้องเรียน  
(.....)  
วันที่...../...../.....

**เรียน สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี**

**เห็นควร**

๑.....  
๒.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

**ความเห็นสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี**

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

ผลการดำเนินการ

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

ผู้ดำเนินการ.....  
(.....)

เรียน สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี  
ได้ดำเนินการ

๑.....  
๒.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

ความเห็นสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

การยุติ

๑. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบโดย

- โทรศัพท์  บุคคล  จดหมาย  E mail  อื่นๆ.....

๒. การยอมรับของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

- พอใจ ยอมรับได้  ไม่พึงพอใจ ยอมรับไม่ได้

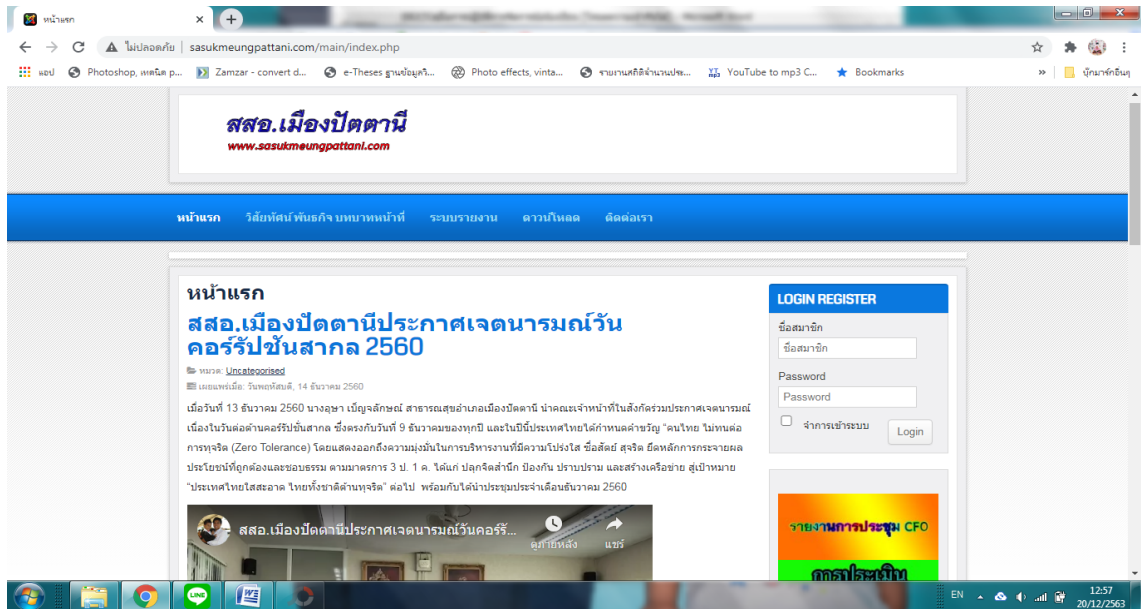
ผู้สรุป.....  
(.....)

ตำแหน่ง.....

สิ้นสุดการดำเนินการเมื่อวันที่ ...../...../..... เวลา.....

ตัวอย่างการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี  
จังหวัดปัตตานี

<http://www.sasukmeungpattani.com/main/index.php>



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.sasukmeungpattani.com/main/index.php>
๒. เลือกเมนูหลัก
๓. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. ช่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกรอกรายชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก
๗. กรอกช่องโทรศัพท์
๘. กรอกอีเมล (ถ้ามี)

หมายเหตุ : หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล





คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี

ที่ ๘/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี

ตามที่รัฐบาลได้มีมาตรการเน้นหนักเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาครัฐ และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี (Integrity and Transparency Assessment) โดยมุ่งหวังให้เกิดการบริหารงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมในองค์กร และสำนักงาน ป.ป.ช.เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมิน (Integrity Assessment) และดัชนีความโปร่งใสเข้าด้วยกันโดยสร้างเครื่องมือประเมินที่ผนวกหลักการเชิงภาพลักษณ์ (Perception Base) และเชิงประจักษ์ (Evidence Base) ประกอบด้วย หัวข้อคำถามตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์หัวข้อการดำเนินงานตามคู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแบบสำรวจดังกล่าวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐาน จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- |                                  |                            |                      |
|----------------------------------|----------------------------|----------------------|
| ๑. นางอุษา เบ็ญจลักษณ์           | สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี | หัวหน้าคณะกรรมการ    |
| ๒. นายอันวาร์ เบ็ญอิสมาแอล       | นวก.สาธารณสุขชำนาญการ      | คณะกรรมการ           |
| ๓. นายหวันมุฮัมมัดรูสดี เจอะอาแว | นวก.สาธารณสุขชำนาญการ      | คณะกรรมการ           |
| ๔. นายแวนารีเฟิน และมะลี         | นวก.สาธารณสุขชำนาญการพิเศษ | คณะกรรมการ           |
| ๕. นางสาวซารินา อาลี             | นวก.สาธารณสุขชำนาญการ      | คณะกรรมการ/เลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่พิจารณาถ่วงดุลข้อมูล กำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

(นางอุษา เบ็ญจลักษณ์)  
สาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี

จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองปัตตานี หมู่ที่ ๖ ตำบลรูสมิแล อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

โทร ๐๘-๘๗๘๘-๔๕๔๖ โทรสาร ๐-๗๓๔๖-๐๑๑๓