



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท  
CHAINAT PROVINCIAL PUBLIC HEALTH OFFICE

## คู่มือ

การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน



ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

## คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเล่มนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่รับผิดชอบในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างบูรณาการ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานเห็นความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการสร้างเบาะแส/การร้องเรียน และให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

พ.ศ. ๒๕๖๗

กลุ่มกฎหมาย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

## สารบัญ

บทที่		หน้า
	คำนำ	
	สารบัญ	
๑	บทนำ การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	๑
	- วัตถุประสงค์	๑
	- ขอบเขต	๑
	- ผู้รับบริการ	๒
	- ประเภทข้อร้องเรียน	๒
	- หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๒	การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
	- คำจำกัดความ	๔
๓	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
	- ผังกระบวนการ	
	- รูปภาพผังกระบวนการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	๖
	- ผังกระบวนการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	๗
๔	กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๘
	๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๘
	๔.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง	๘
	๔.๓ ระบบการติดตามและประเมินผล	๘
	ภาคผนวก	
	- แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	
	- ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท	

## บทที่ ๑

### การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

#### วัตถุประสงค์

๑. ให้มั่นใจว่ากระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และกระบวนการร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. ให้บุคลากรที่รับผิดชอบในกระบวนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างบูรณาการ

๓. เป็นหลักฐานแสดงวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน

**ขอบเขต** ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบกระบวนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท เรื่องทั่วไป เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท โดยผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

**ช่องทางที่ ๑** ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท เลขที่ ๒๕๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลชัยนาท

อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ๑๗๐๐๐

**ช่องทางที่ ๒** เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

<http://province.moph.go.th/chainat>

**ช่องทางที่ ๓** ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

**ช่องทางที่ ๔** หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๔๐ ๕๕๑๗ ต่อ ๓๓๖, ๓๓๗

**ช่องทางที่ ๕** ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานอื่น

**ผู้รับบริการ** สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการได้ ดังนี้

๑. ภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่าง ๆ เป็นต้น

๒. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค

๓. องค์กรภาคเอกชน

### **ประเภทข้อร้องเรียน**

๑. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข  
๒. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

๓. ข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนด

๔. ข้อร้องเรียนเรื่องการบริการทางการแพทย์

๕. ข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมส่วนตัว

๖. เรื่องอื่น ๆ เช่น เรื่องผลิตภัณฑ์สุขภาพ ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่กระทบต่อสุขภาพ

### **หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑. การใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และต้องมี

๑.๑. วัน เดือน ปี

๑.๒ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ มีความขัดแย้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๑.๕ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นเสียหาย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสียหาย

๑.๖ ข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้นั้น ผู้บริหารสั่งให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูลในการเฝ้าระวังความเสี่ยงอันอาจเกิดเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒. ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๒.๑ ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๑. จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
- ๒.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายรัฐบาล
- ๒.๕ ข้อร้องเรียนที่องค์กรอิสระได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) เป็นต้น
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## บทที่ ๒

### การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ดังนั้น การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น

๑. กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๒. เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๓. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยข้อมูลหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยข้อมูลชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น

### คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ และรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้รับบริการจากภาคประชาสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชมรมต่าง ๆ เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายนอกสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท หน่วยงานภายในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นต้น และองค์กรเอกชน

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้ร้องเรียนในประเด็นเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท กำหนด

**หน่วยรับข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน** หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท (กลุ่มกฎหมายสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท)

**เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมี ผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ หรืออาจจะเป็นเรื่องทั่วไปของปีงบประมาณที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕) แต่ยังคงมีการดำเนินการต่อ ในห่วงปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

**การดำเนินการ** หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือกระบวนการตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ตั้งแต่ต้น จนถึงได้ข้อสรุป เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง การแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวน และรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดชัยนาทพิจารณาผลการสอบสวน การลงโทษตามที่กฎหมายกำหนด

**การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการ ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ และมาตรา ๔๑ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนอง และแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบได้นั้น ต้องเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ คือ ระบุชื่อ ที่อยู่ให้ชัดเจน อนึ่ง ในปัจจุบันจะพบการดำเนินการในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ สามารถยืนยันที่อยู่ของผู้ร้องเรียนได้ รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์พื้นฐาน หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่

**บัตรสนเท่ห์** หมายถึง การเขียนเปิดโปง ประสาน การว่ากล่าวให้ร้าย ร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่น ให้ได้รับความเสียหาย หรือเป็นลักษณะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอนเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อ ในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น



## บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ฝั่งกระบวนการ

๑. ผู้รับผิดชอบกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด

ช่องทางที่ ๑ ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

เลขที่ ๒๕๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลชัยนาท

อำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท ๑๗๐๐๐

ช่องทางที่ ๒ เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

<http://province.moph.go.th/chainat> หรือ

เว็บไซต์ของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

<http://203.157.210.3/legal/index1.html>

ช่องทางที่ ๓ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

ช่องทางที่ ๔ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๖๔๐ ๕๕๑๘ ต่อ ๓๓๖, ๓๓๗

(แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท)

ช่องทางที่ ๕ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานอื่น ๆ

๒. นายทะเบียนลับของกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ลงทะเบียนในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๓. ผู้รับผิดชอบกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือข้อร้องเรียนเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน คัดกรอง วิเคราะห์ สรุปประเด็น และเสนอความคิดเห็นเบื้องต้น

๔. หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหา ตามข้อ ๓. และเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

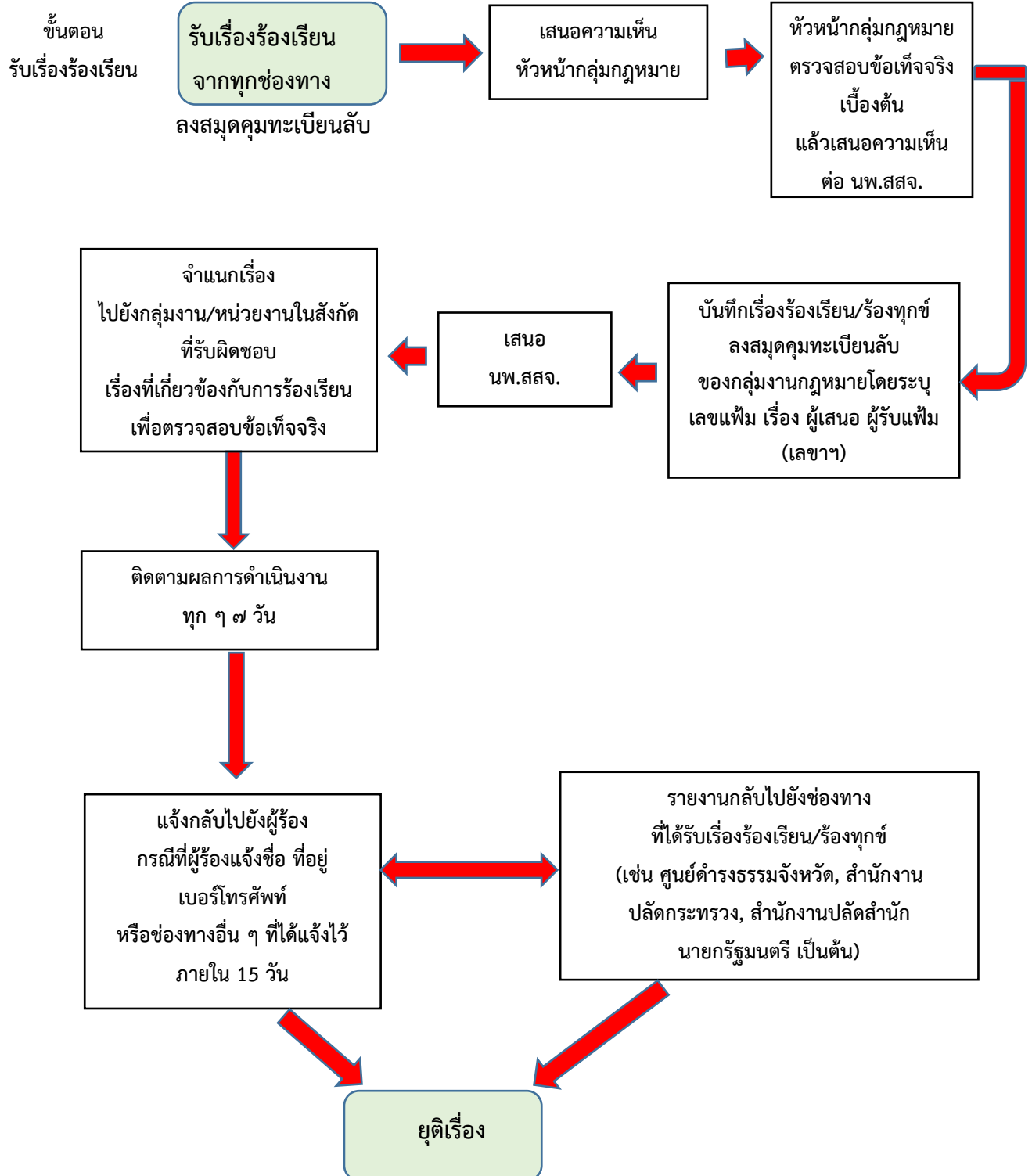
๕. จำแนกเรื่องส่งไปตามกลุ่มงานที่รับผิดชอบในการประสานให้ข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน ในเรื่องนั้น ๆ

๖. ติดตามผลการจัดการ ทุก ๗ วัน

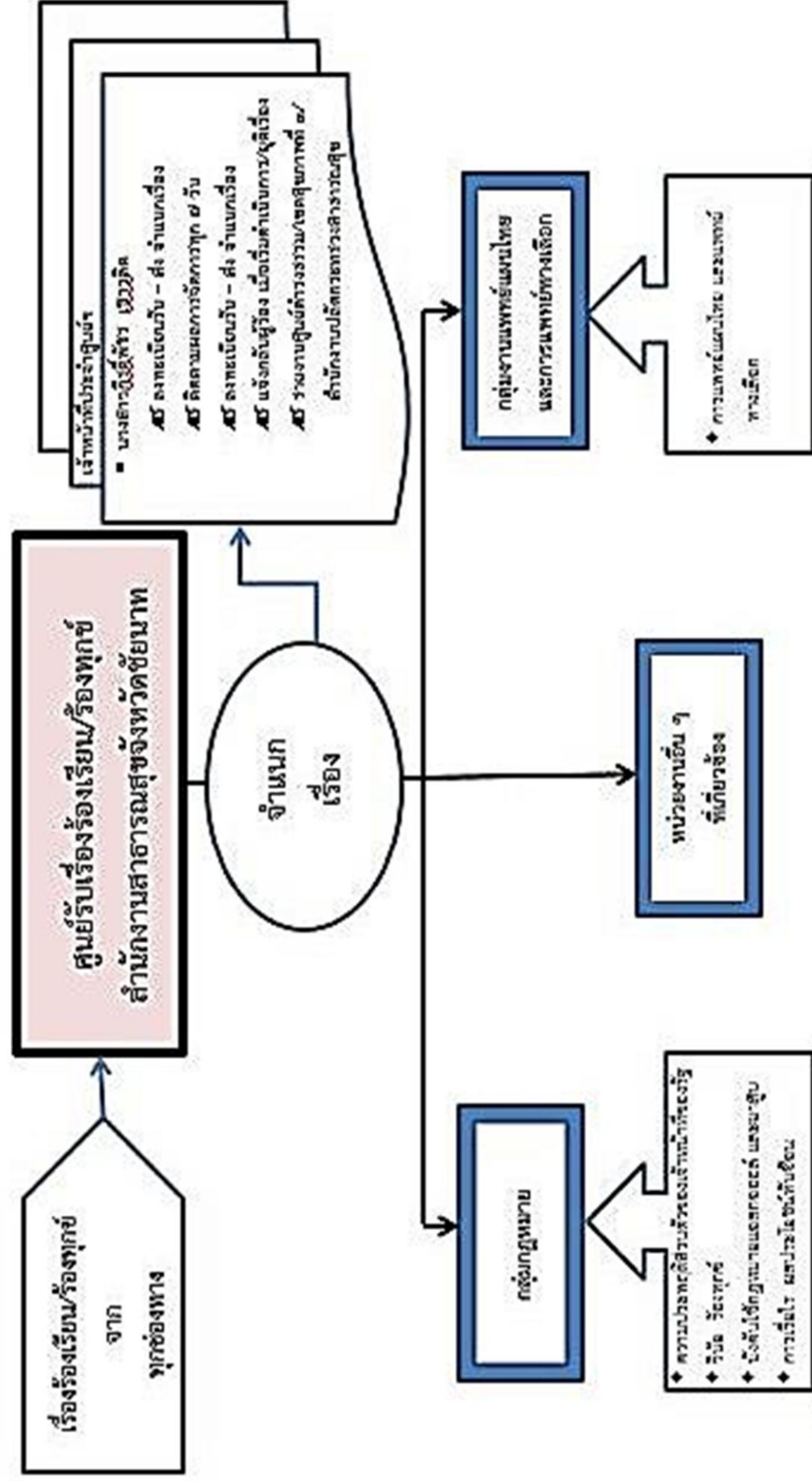
๗. แจ้งกลับไปยังผู้ร้องกรณีผู้ร้องได้แจ้งให้ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ที่ได้แจ้งไว้ ภายใน ๑๕ วัน

๘. รายงานไปยังช่องทางที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท หรือ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

## ขั้นตอนดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน







→ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ←

- ๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มกฎหมาย อจร.ชัยนาท เลขที่ ๒๕๕ หมู่ที่ ๒ ต.ชัยนาท อ.เมืองชัยนาท จ.ชัยนาท ๓๗๑๑๑
- ๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๖๔๐ ๕๕๘๘ กส. ๓๗๒, ๓๗๗
- ๓) อีเมล: info@pharm.phs.go.th
- ๔) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

## บทที่ ๔

### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### ๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๕๑ (๒) บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ และมาตรา ๔๑

๓. พระราชกฤษฎีการะเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๔. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๘. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

#### ๔.๒ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท และบุคคลภายนอก

#### ๔.๓ ระบบการติดตามและประเมินผล

๔.๓.๑ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ได้รับการแก้ไขปัญหา

๔.๓.๒ จำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่รายงานในระบบบันทึกข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงานตามแบบรายงานผลดำเนินงาน กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๔.๓.๔ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

**ภาคผนวก**

เลขที่รับ...../.....

### แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

### ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

วันที่รับ.....เดือน.....พ.ศ.....เวลา.....น.

ร้องเรียนทาง  หนังสือ/จดหมาย  โทรสาร  โทรศัพท์  
 มาพบด้วยตนเอง  อื่นๆ ระบุ.....

#### รายละเอียดการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน  ผู้ร้องไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์  ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องกรณีไม่ต้องการติดต่อกลับ  
 ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องกรณีต้องการติดต่อกลับ  ผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการติดต่อกลับ

นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี โทรศัพท์.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....เลขที่บัตร(อื่นๆ).....

ประเด็นร้องเรียน  การทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง  ความประพฤติของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ  บริการทางการแพทย์  
 สถานพยาบาล  บุคลากรทางการแพทย์  อื่นๆ.....

เรื่อง.....

รายละเอียด (ใคร - ทำอะไร - ที่ไหน - อย่างไร - เมื่อไร)

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

(ลงชื่อ).....(ผู้ร้องเรียน)  
(.....)

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

การดำเนินการเบื้องต้น

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

(ลงชื่อ).....ผู้ตรวจสอบเบื้องต้น  
...../...../.....

ความเห็นของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

- เห็นชอบตามเสนอ  ยุติเรื่อง
- แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนหาข้อเท็จจริง  แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย
- รายงานผู้ว่าราชการจังหวัด
- อื่น ๆ

.....  
.....

(ลงชื่อ).....  
(.....)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

สรุปผลการดำเนินงาน

- แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องรับทราบแล้ว.....
- ลงโทษผู้กระทำความผิด.....
- ยุติเรื่อง
- อื่นๆ.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน  
...../...../.....





# จดหมายถึงนิตกร



นายแพทย์  
พิชฌ โยด  
ศิริจินดา

นายแพทย์  
สาธารณสุข  
จังหวัด

โทรศัพท์: 0-  
5640-5518

## กลุ่มงานภายใน สสจ.ชัยนาท

- กลุ่มงานบริหารทั่วไป
- กลุ่มงานพัฒนายุทธศาสตร์ฯ
- กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ
- กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ
- กลุ่มกฎหมาย
- กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค
- กลุ่มงานประกันสุขภาพ
- กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพฯ
- กลุ่มงานทันตสาธารณสุข
- กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
- กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมฯ
- กลุ่มงานการแพทย์

## การยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (โปรดกรอกข้อความให้ครบถ้วน)

ชื่อ \*

นามสกุล \*

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

ที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้

เบอร์โทรศัพท์

อีเมล

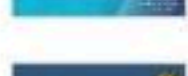
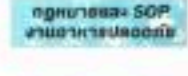
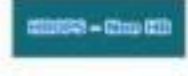
เรื่อง \*

ข้อความร้องเรียน ร้องทุกข์ \*

เอกสารแนบ

➤ [ส่งคำร้อง](#)

รวมคำร้องเรียน  
หรือข้อร้องทุกข์  
จังหวัดชัยนาท



## ผู้เยี่ยมชม

- หน้านี้: 547 คน / 2,240 ครั้ง
- วันนี้: 58 คน / 225 ครั้ง
- เดือนนี้: 2,504 คน / 16,102 ครั้ง
- เดือนก่อน: 3,750 คน / 37,784 ครั้ง
- ทั้งหมด:

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

ชื่อหน่วยงาน : ..... กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท .....  
วัน/เดือน/ปี : ..... ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ .....  
หัวข้อ : ..... หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางกรร้องเรียน ..... (MOIT.๙) .....  
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) : ๑. คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน .....  
๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงาน  
สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท .....  
๓. หลักฐานแสดงช่องทางการร้องเรียน เช่น Link ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหน้า Website สสจ.ชัยนาท/ .....  
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท .....  
Link ภายนอก : .....  
.....  
หมายเหตุ : เห็นควรเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ..... (ไฟล์แนบ)

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(..นางสาวกীরดีพัชร..เขาวลิต...)

ตำแหน่ง ..... เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน .....

วันที่ ๑๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง



(..นางสาวกานทิศา..ไมตรีศุกโกคิน..)

ตำแหน่ง ..... นิติกรชำนาญการ .....

วันที่ ๑๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

ความเห็นของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด

อนุมัติให้เผยแพร่

ไม่อนุมัติให้เผยแพร่

(..... นายพลลภ ยอด้ศิริจินดา.....)

ตำแหน่ง ..... นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท .....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(..นางสาวมณฑาทิพย์..ทิพย์รักษ์.....)

ตำแหน่ง ..... นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ .....

วันที่ ๑๗ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖