



แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

ถนนชัยภูมิ - แก่งคร้อ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง

จังหวัดชัยภูมิ รหัสไปรษณีย์ ๓๖๐๐๐

โทรศัพท์ ๐๔๔-๘๑๖๙๑-๔ ต่อ ๑๗๑ โทรสาร ๐๔๔-๘๒๒๑๙๕

คำนำ

ในการจัดบริการสาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ตามภารกิจตามประกาศกระทรวง ซึ่งออกตาม พ.ร.บ. ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ ตามมาตรา ๔๗ ได้บัญญัติกระทรวงสาธารณสุข มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน ควบคุม และรักษาโรคภัย การพัฒนา สมรรถภาพของประชาชน และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวง สาธารณสุขหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กฎกระทรวงสาธารณสุข แบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๕ ข้อ ๓ ๑. ได้กำหนดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขใน เขตพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและ มีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ทำให้ งานนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค และกลุ่มงาน หลักประกันสุขภาพ จึงมีหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ

สำหรับแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ฉบับนี้ จึงเป็นเอกสารที่วางแผนแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และเพื่อให้ประชาชน ผู้ใช้บริการทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนทราบถึงช่องทางในการรับเรื่อง ร้องเรียน หรือแนะนำการปรับปรุงการปฏิบัติงานของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุข และ เป็นการปฏิบัติตาม พ.ร.ภ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๒ และ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานงานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

สารบัญ

สารบัญ	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๓
๑.๒ วัตถุประสงค์	๓
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ	
๒.๑ หน่วยงาน	๓
๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
๒.๓ คำจำกัดความ	๔
๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๒.๖ หลักเกณฑ์ประวัติการร้องทุกข์ และการพิจารณา	๑๐
วินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ	
๒.๗ สิทธิของผู้ร้องทุกข์	๑๓
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติ	
๓.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
๑) ผังกระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์	๑๕
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๑๖
๓) แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน	๑๗
๔) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๑๘
๓.๒ กระบวนการการดำเนินการทางวินัย	
๑) ผังกระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์	๑๙
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๑๙
๓) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๒๑
๓.๓ กระบวนการการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน งานคุ้มครองผู้บริโภค	
๑) ผังกระบวนการการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน งานคุ้มครองผู้บริโภค	๒๒
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๒๓
๓) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๒๓
๔) แบบรับเรื่องร้องเรียน	๒๔

สารบัญ

หน้า

๓.๔ กระบวนการการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	
ระบบหลักประกันสุขภาพ	
๑) ผังกระบวนการการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	
๑) ระบบหลักประกันสุขภาพ	๒๖
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๒๗
๓) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๒๙
๔) คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติ	
๕) คำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น	๓๐
๓.๕ กระบวนการการตรวจสอบการบริหารงานพัสดุ	
๑) หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓๒
๒) วัตถุประสงค์	๓๒
๓) ขอบเขตการตรวจสอบ	๓๒
๔) กฎหมาย ระเบียบ มติคณะกรรมการพัสดุ นโยบายที่เกี่ยวข้อง	๓๒
๕) ความหมายที่พึงรู้	๓๓
๖) เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการตรวจสอบ	๓๔
๗) การรายงานผลการตรวจสอบ	๓๕
บรรณานุกรม	๓๖

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เป็นการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างของส่วนราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งประชาชนคาดหวังในการให้บริการทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข จากสถานบริการสาธารณสุขของภาครัฐ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล ร้านขายยา หรือใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุข การตรวจสอบควบคุมการดำเนินการ การคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสาธารณสุข การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือแม้แต่การร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ซึ่งคับข้องใจในการปฏิบัติราชการเหล่านี้ ย่อมสะท้อนถึงการจัดบริการว่าได้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ ในปัจจุบันการจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินกิจการของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำพัสดุ การคัดเลือก คัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญและหน่วยงานมีความจำเป็นต้องจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ส่อไปในทางการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานได้ทราบถึงเหตุการณ์เหล่านั้น เพื่อแก้ไข ปรับปรุง และวางแผนงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ หรือกรณีเมื่อเกิดเหตุแล้วก็จะสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันมิให้เกิดความเสียหายบานปลายและสามารถแก้ไขเยียวยาผู้เสียหายได้ทันท่วงที สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้การจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติและก่อประโยชน์ต่อประชาชน และเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์อันพึงประสงค์ หรือพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ จึงได้ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ และวางแผนปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าว

๑.๒ วัตถุประสงค์

- (๑) เพื่อกำหนดรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๒) เพื่อให้การดำเนินกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดจนสามารถเผยแพร่ในบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากการบวนงานที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

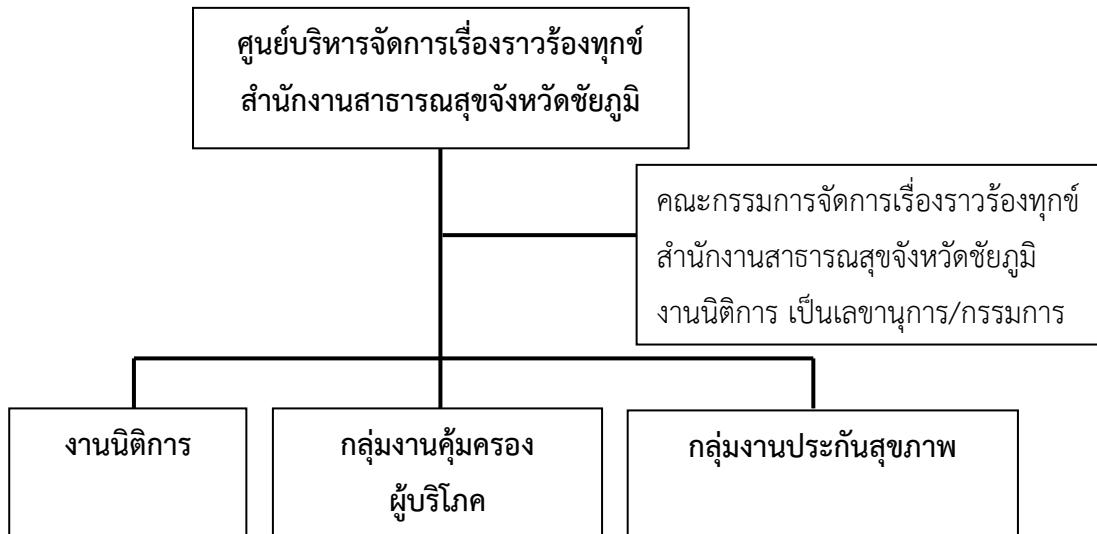
๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

บทที่ ๒

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

๒.๑ หน่วยงาน



๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๒.๑ งานนิติการเป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับ การบริหารงานบุคคล ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๖ สอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตาม พ.ร.บ.ความรับผิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และการดำเนินคดีเพ่งหรือปิดทองที่เกี่ยว เนื่องกัน รับเรื่อง

ร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าจะเกิดขึ้นในสถานบริการในสังกัดเจ้าไก่เลกลี่ข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการ ในสังกัด ประธานคดีเพื่อแก้ต่างในคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัด รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ.ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบพ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. คุ้มครองสุขภาพของ ผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๓๑ รับเรื่องดำเนินคดีอาญาที่เกี่ยวกับ กฎหมายที่อยู่ในการบังคับใช้ของกระทรวงสาธารณสุข

๒.๒.๒ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและกฎหมายแพบทัยแผนไทยเป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐ พ.ร.บ. วัตถุออกฤทธิ์อันตรายและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๙ พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. ยาสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๓๑ พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑

๒.๒.๓ กลุ่มงานประกันสุขภาพเป็นหน่วยงานในการดำเนินงานเพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชน เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้กำหนด รวมทั้งสามารถเข้าใจและสัมพันธ์ อันดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จึงดำเนินการด้วยแนวคิดการคุ้มครองสิทธิประชาชน เป็นกลไกที่ช่วยเหลือให้ประชาชนได้รับบริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด ในขณะเดียวกันก็จะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การรับเรื่องร้องเรียน ทำให้หน่วยงานได้รับทราบปัญหาเรื่องคุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการ สามารถนำไปพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นกลไกสำคัญในการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน และนำไปสู่การมีความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิ เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการคุ้มครองสิทธิของประชาชน ทั้งยังเป็นการดำเนินการที่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย

๒.๓ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในการกำกับดูแลของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดผู้ร้องทุกข์ได้ยืนหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อย ทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาVINจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเข้าได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชา率ดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ เช่น การบริหารของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้างในหน่วยงาน การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียนกระทำการผิดวินัย/ทุจริตหมายถึง การรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำการผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อบัญญัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อบัญญัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และกำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนหมายถึงงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนหมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น ๆ ประกอบด้วย งานนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและภูมิปัญญาแพทย์แผนไทยกลุ่มงานประกันสุขภาพ

การดำเนินการหมายเลข การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้น ๆ และต้องการให้มีการทบทวน

บัตรสนท์หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีสิ่งแวดล้อม ปราศจากขัดแย้ง ซึ่ตัวบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติกรรม เขื่อมโยงพอที่จะเขื่อยในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

การบริหาร หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่ดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่ได้รับประโยชน์ประกอบกัน

การบริหารทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และเกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัย ในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใด ๆ จากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้ปรากฏได้ว่ามีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และเกิดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล์เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล์เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตัวแทนที่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเรوار่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งยังบานปลาย

การเจรจาไกล์เกลี่ยคุณกลาง หมายถึง การเจรจาไกล์เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยายกาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคุณกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล์เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล์เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล์เกลี่ยด้วยก็ได้

การชุมนุมร้องเรียน หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มได้รับ

ผลกระทบ เป็นการรวมตัวที่สังหารให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคนและ/หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

๒.๔ ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๔.๑ การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

นิยาม การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขแล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือร้องเรียกให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุครับผิดชอบ

- ตัวอย่าง ①) การวินิจฉัยโรคผิดพลาด
②) การรักษาผิดพลาด ฯลฯ

๒.๔.๒ คุณภาพการให้บริการ

นิยาม การที่ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานบริการของกระทรวงสาธารณสุข

- ตัวอย่าง ①) การตรวจนาน
②) แพทย์/พยาบาลเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า
③) แพทย์ปฏิเสธการรักษา
④) กิริยามิ่งเหมาะสม/วากจามิ่งสุภาพ
⑤) ไม่เต็มใจให้บริการ
⑥) ระบบส่งต่อผู้ป่วย
⑦) อื่น ๆ

๒.๔.๓ การบริหารจัดการ

นิยาม การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน

- ตัวอย่าง ①) การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยผู้กล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่สุจริตหลายประการ
②) การบริหารพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ

๓) การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโดยยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ

๒.๔.๔ วินัยข้าราชการ

นิยาม กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์เพื่อเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางแผนตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

ตัวอย่างการไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

๒.๔.๕ การทุจริต

นิยาม ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติกรรมที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนไม่ได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

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

๒.๔.๖ ค่าตอบแทน

นิยาม การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาرمณเพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ

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

๒.๔.๗ ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

นิยาม การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มิผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างหนึ่งอย่างใดต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ตัวอย่าง ๑) ให้รับผิดชอบໃใช้ในความเสียหายอันเกิดจากการกระทำล้มเหลวของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

๒) เจ้าหน้าที่ยึดเงินประชาชนแล้วไม่คืน

๒.๔.๗ สวัสดิการของรัฐ

นิยาม เป็นระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

- ตัวอย่าง** ๑) หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการป้องกันและรักษาโรค
๒) กองทุนประกันสังคม
๓) กองทุนข้าราชการบำนาญ
๔) อื่น ๆ

๒.๔.๘ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

นิยาม การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะที่ไว้เกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

- ตัวอย่าง** ๑) การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข
๒) การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะอาดและสิ่งแวดล้อม
๓) การเพิ่มบุคลากร
๔) การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์
๕) อื่น ๆ

๒.๔.๑๐ การศึกษาของผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

นิยาม การปกป้องดูแลผู้บริโภค ให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรมจาก ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุข

- ตัวอย่าง** ๑) การให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน
๒) ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด
๓) สิ่งแวดล้อมที่ไม่ดี เช่น ขยาย/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ
๔) สถานบริการ หรือสถานประกอบการที่ไม่ได้รับอนุญาต
๕) อื่น ๆ

๒.๔.๑๑ การคุ้มครองตามกฎหมายควบคุมการบริโภคยาสูบ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์

นิยาม การดูแลสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ให้ได้รับค่านุบำรุงจากผู้สูบบุหรี่ ด้วยการทำหนดในมี การคุ้มครองสถานที่ตามที่รัฐมนตรีประกาศให้เป็นสถานที่ห้ามสูบบุหรี่ และกำหนดให้เจ้าของผู้ดูแลสถานที่ แสดงป้าย “ห้ามสูบบุหรี่” และไม่อนุญาตให้สูบบุหรี่ในสถานที่ดังกล่าว

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

๒) การควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ เป็นการควบคุมการขาย พ.ร.บ. ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๔ โดยตรวจแนะนำตราชษา ผู้ขายผลิตภัณฑ์ยาสูบ มิให้ขายผลิตภัณฑ์ยาสูบแก่บุคคลที่มีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ และขายผลิตภัณฑ์ยาสูบตามที่กฎหมายกำหนดหรือหน้าไว้

๓) การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ตาม พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๓๑ เพื่อเป็นการตรวจแนะนำ ดำเนินคดีตาม กฎหมายดังกล่าว

๒.๔.๑๒ ขอความอนุเคราะห์

นิยาม การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ

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

๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

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

๒.๕.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้าง恐慌หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ บุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๔.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยจัดความเดือดร้อน

๒.๔.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเลี้ยงหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดซึ่งภูมิ

๒.๔.๕ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๔.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท็จ เว้นแต่บัตรสนเท็จระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตาม **มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑** จึงจะรับได้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ข้อยุ่งกับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

(๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโთدي้ยงสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกันนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๒.๖. หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๖.๑ กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

(๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรืออนุญาต อำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการยังเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(๒) ไม่ชอบด้วยกฎหมายให้ปฏิบัติ

๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยവการดำเนินการบางอย่างอันเป็นตุ้ให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔) “ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมมาตรฐานฯ ๔๒ พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๒.๖.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหารือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคืบข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตาม กฎ ก.พ.ค. ได้ดังนี้

(๑) เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

(๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำหรับผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๒) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ถ้าเหตุเกิดจากผู้อำนวยการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข(ในฐาน อธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการประจำวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการ พิเศษลงมา ซึ่งเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดตามมาตรฐานฯ ๔๗(๑) แห่ง พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ กรณีร้องทุกข์เรื่องดังกล่าวให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

(๔) เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่าง ๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น บรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความคืบข้องใจแล้ว ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการใน

ราชการบริหารส่วนภูมิภาค แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งจังหวัด กรณีนี้ต้องถือว่าราชการจังหวัดได้ดำเนินการในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีนี้ต้องให้ทุกข์ต่อ ก.พ.ค.

๒.๖.๓ วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น รับร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- ๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- ๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
- ๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่ไม่เหตุจำเป็น

๒.๖.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ

- ๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง
- ๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร

ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

๒.๖.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

- ๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพระเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย
- ๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทน กรณีแต่งตั้งหน่วยความหรือบุคคลอื่นดำเนินการในขั้นตอนใด ๆ ในกระบวนการพิจารณาвинิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแตลงด้วยว่าจากในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเริ่มพิจารณา

๒.๖.๖ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

(๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งหารร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณา ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

(๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาเรื่องรายการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องทุกข์มาแตลงด้วยว่าจาก หรือไม่ก็ได้

(๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

(๔) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

๒.๗ สิทธิของผู้ร้องทุกข์

(๑) ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใด ๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

(๒) ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

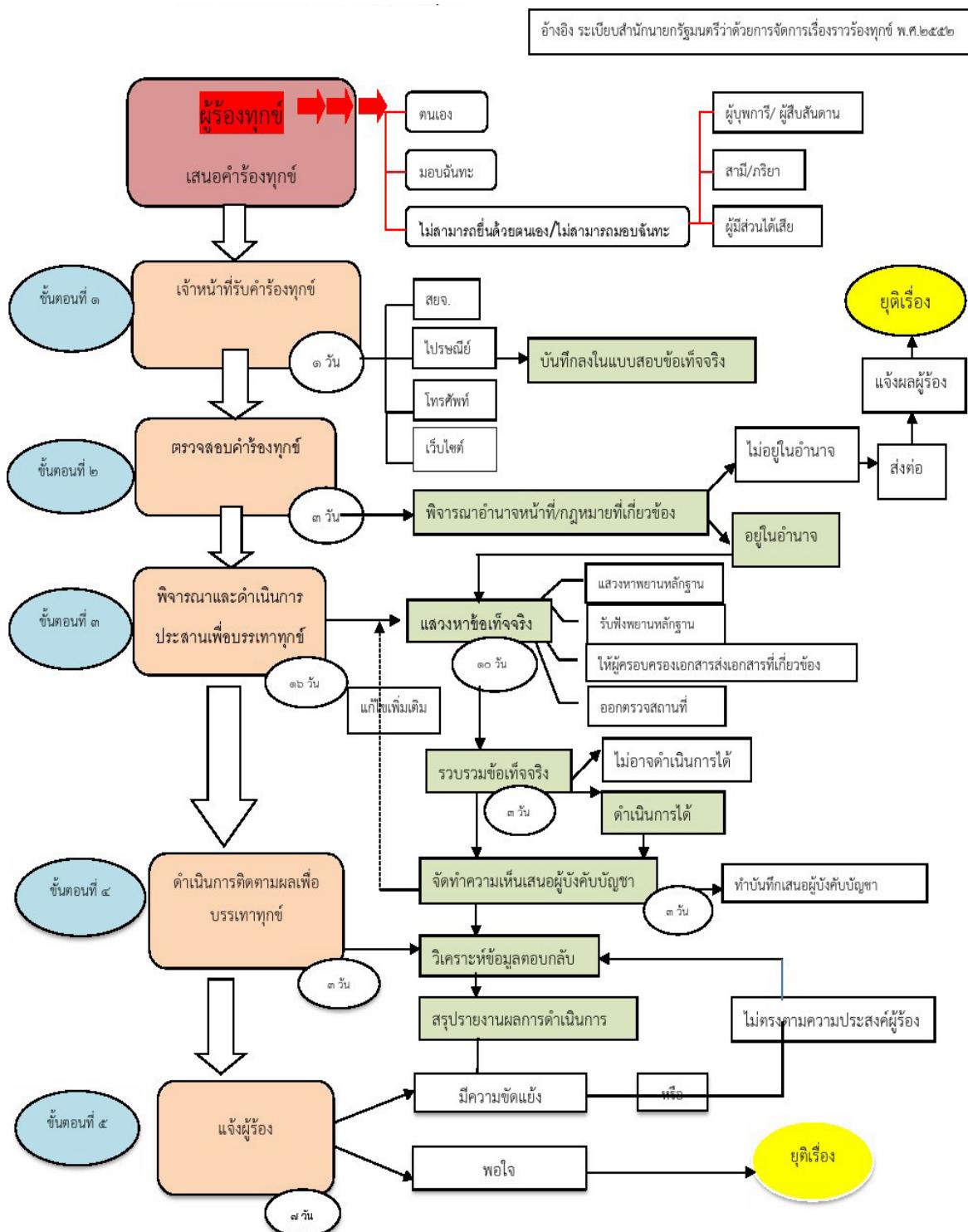
(๓) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้นภายใน ๕๐ วัน นับแต่วันที่รับทราบ หรือถ้าทราบคำวินิจฉัยร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์หรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

บทที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๓.๑ กระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์

๑) ผังกระเบนงานเรื่องราวร้องทุกชี



๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆ รวมถึง การได้รับการประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และ หน่วยงานนอกจังหวัด โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ซึ่งจำแนกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

(๑) การเสนอเรื่องร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์จะหมายรวมถึง ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ ถ้าผู้ร้องไม่สามารถมายื่นเรื่องด้วยตนเอง จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นแทนได้ คือ บุพการี สามี/ภรรยา ผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งในกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์แทนนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ เห็นว่ามี ความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจจะเสียหาย เพราะการร้องทุกข์ จะขอให้ผู้รับ มอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประชาชนหรือเอกสารสำคัญหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่น แทนก็ได้

(๒) การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ที่ผ่านการลงทะเบียนสาร บรรณ หรือจากการรับเรื่องจากผู้ร้อง ให้บันทึกข้อเท็จจริงเบื้องต้นลงในแบบสอบถามข้อเท็จจริงและทะเบียน รับคำร้อง จัดทำแฟ้มสำนวนเรื่องร้องทุกข์ และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณาการ มอบหมายให้ดำเนินการ

(๓) การตรวจสอบคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์ หรือไม่ มีหลักฐานตรวจสอบได้หรือไม่ หากไม่น่าเชื่อถือให้ยุติเรื่อง หรือควรส่งต่อหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้อง และแจ้งเพื่อผู้ร้องทราบ หากตรวจสอบแล้วมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานให้ดำเนินการตามขั้นตอนการ จัดการร้องทุกข์ต่อไป พร้อมทั้งตรวจสอบอำนาจหน้าที่ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๔) การพิจารณาและดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริง จาก การหาพยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การออกพื้นที่เพื่อแสวงข้อเท็จจริง แล้วรวม ข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

(๕) ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือ แล้ว ให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ ดำเนินการตอบกลับมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจาก ผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอ ยุติเรื่อง

(๖) แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง กรณีผู้ร้อง พอดีให้ยุติเรื่อง หากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งเพื่อ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป

๓) แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

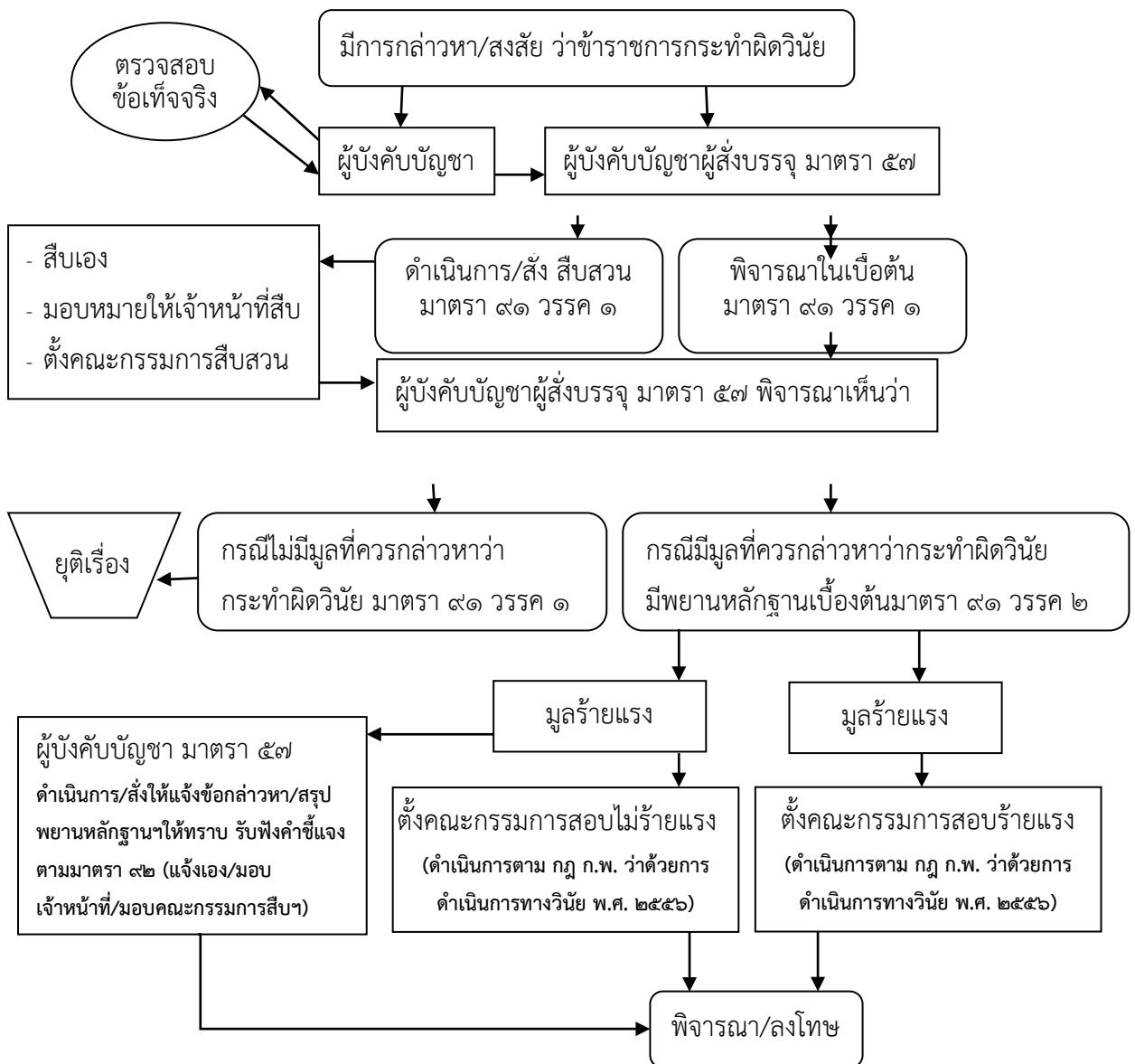
๔) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- (๑) ทางจดหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ถนนชัยภูมิ-แก้งคร้อ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐
- (๒) ทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๘๑๖๙๗๑-๔ ต่อ ๑๒๑
- (๓) ทางโทรสาร ๐๔๔-๘๒๒๑๙๙๕
- (๔) ทาง Internet http://cpho.moph.go.th/wp/?page_id=24663
- (๕) มาเยี่ยมได้ตนเองที่ งานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ



๓.๒ กระบวนการกำเนิดการทางวินัย

๑) ผังกระบวนการกำเนิดการทางวินัย



๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ข้อ ๑ เมื่อมีการกล่าวหาหรือมีกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ได้กระทำผิดวินัยผู้บังคับบัญชาของผู้นั้นมีหน้าที่ต้องรายงานตามลำดับชั้นให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ทราบโดยเร็ว โดยทำเป็นหนังสือ ซึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

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

ข้อ ๒ การกล่าวหาที่จะดำเนินการตามกฎหมาย ก.พ. นี้ ถ้าเป็นการกล่าวหาเป็นหนังสือให้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (๑) ระบุชื่อของผู้กล่าวหา และลงลายมือชื่อผู้กล่าวหา
- (๒) ระบุชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือข้อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ได้
- (๓) ระบุข้อเท็จจริงและพฤติกรรมแห่งการกระทำที่มีการกล่าวหาเพียงพอที่จะเข้าใจได้ หรือแสดงพยานหลักฐานเพียงพอที่จะสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

ในกรณีที่เป็นการกล่าวหาด้วยว่า ให้ผู้บังคับบัญชาผู้ได้รับฟังการกล่าวหาจัดให้มีการทำบันทึกคำกล่าวหาที่มีรายละเอียดตามวรรคหนึ่ง และให้ผู้กล่าวหาลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๓ ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ดำเนินการทางวินัยโดยไม่ตั้งคณะกรรมการสอบสวน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วไม่เกินสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่พิจารณาเห็นว่ากรณี มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา ดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ขยายเวลาได้ตามความจำเป็น โดยแสดงเหตุผลความจำเป็นไว้ด้วย

ข้อ ๔ ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ดำเนินการทางวินัยโดยตั้งคณะกรรมการสอบสวนต้องดำเนินการสอบสวน รวบรวมข้อเท็จจริงข้อกฏหมาย และพยานหลักฐานที่ เกี่ยวข้อง แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานให้ผู้ถูกกล่าวหารับฟังคำชี้แจงของผู้ถูกกล่าวหา แล้ว เก็บรวบรวมไว้ในสำนวนการสอบสวน และทำรายงานการสอบสวนพร้อมความเห็นเสนอผู้สั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน ทั้งนี้ ต้องให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ประธานกรรมการรับทราบคำสั่ง

ในกรณีที่คณะกรรมการสอบสวนมีเหตุผลและความจำเป็นไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้ประธานกรรมการรายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อขอขยายเวลาตามความจำเป็น ในการนี้ ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนจะขยายเวลาให้ตามที่เห็นสมควรโดย

ต้องแสดงเหตุผลไว้ด้วย หรือจะสั่งให้คณะกรรมการสอบสวนยุติการดำเนินการแล้วพิจารณาสั่งหรือดำเนินการ ต่อไปก็ได้

ข้อ ๔ เมื่อได้วางแนวทางการสอบสวนและการรวบรวมพยานหลักฐานตามข้อ ๒๗ แล้วให้คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการดังต่อไปนี้

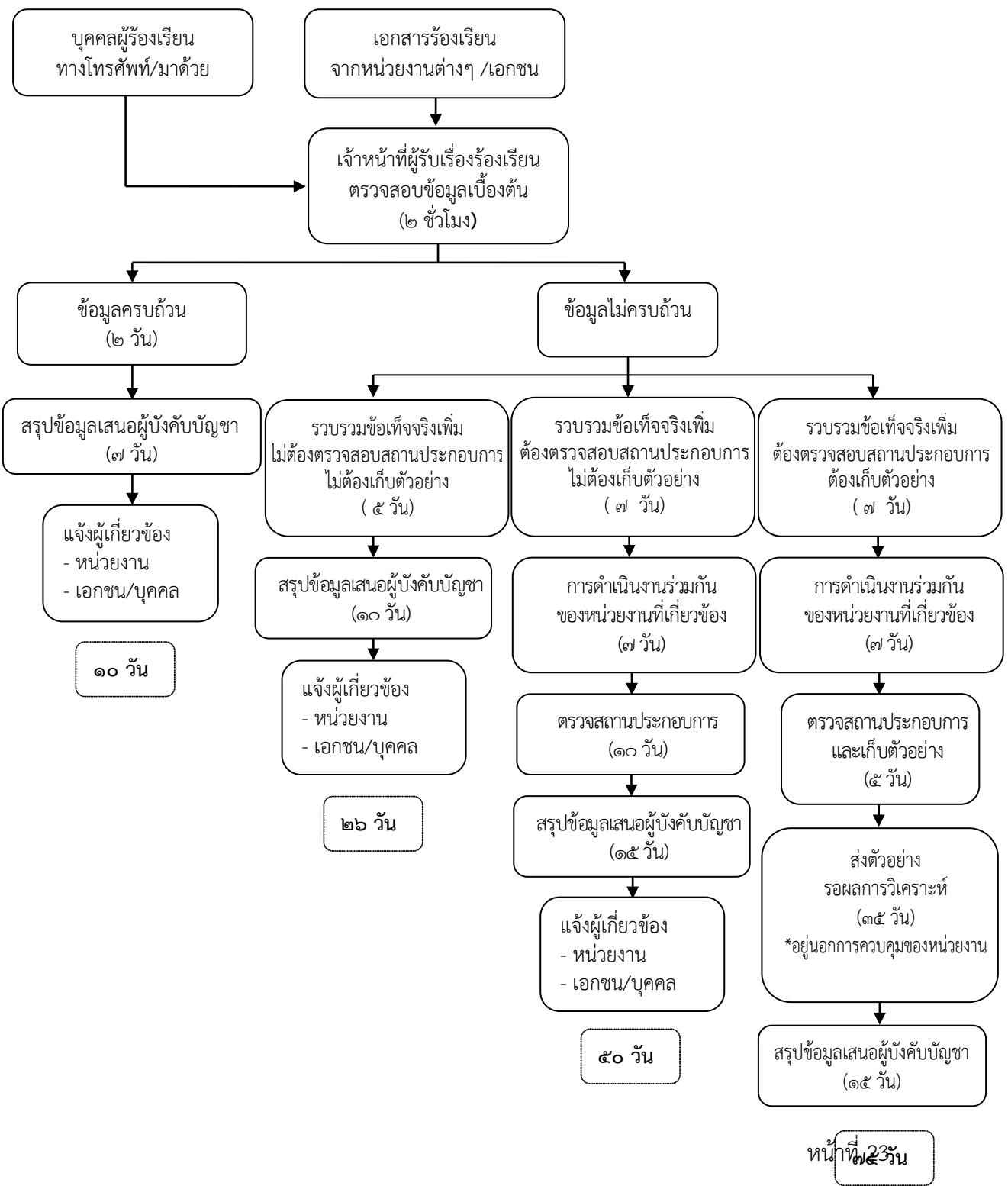
- (๑) รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- (๒) แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหารับ
- (๓) ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาได้ชี้แจงแสดงพยานหลักฐานเพื่อแก้ข้อกล่าวหา
- (๔) พิจารณาทำความเห็นก่อนกับเรื่องที่สอบสวน
- (๕) ทำรายงานการสอบสวนพร้อมความเห็นเสนอต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

๓) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- (๑) ทางจดหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ถนนชัยภูมิ-แก่งคร้อ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐
- (๒) ทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๘๑๖๙๑-๔ ต่อ ๑๒๑
- (๓) ทางโทรสาร ๐๔๔-๘๒๒๗๙๕๔
- (๔) ทาง Internet http://cpho.moph.go.th/wp/?page_id=24663
- (๕) ภายในได้ต้นเรื่องที่ งานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

๓.๓ กระบวนการการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน งานคุ้มครองผู้บริโภค

๑) ผังกระบวนการการดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน งานคุ้มครองผู้บริโภค



๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงาน หรือประชาชนแจ้งเบาะแสในช่องทางต่างๆ รวมถึงการได้รับการประสานงานจากหน่วยงานต่าง ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดและนอกจังหวัด เพื่อดำเนินการตรวจสอบ ตามพ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐ พ.ร.บ. วัตถุอุกฤษช์ต่อจิตและประสาทพ.ศ. ๒๕๑๘ พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๑๒ พ.ร.บ. ยาสเปติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๑๒ พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๔๑ พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๗ซึ่งจำแนกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

(๑) รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงาน/ผู้ร้องเรียนมายื่นด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ โดยใช้แบบที่กรับเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

(๒) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น ว่าเป็นกรณีร้องเรียนตามกฎหมายใด จัดทำรายงานผู้บังคับบัญชา มอบให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกำหนดแนวทางตรวจสอบข้อร้องเรียน ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกรณีต้องมีการตรวจเก็บตัวอย่างนำตัวอย่างให้เก็บตัวอย่างนำส่งหน่วยงานตรวจสอบและรอผล เมื่อได้รายงานการตรวจสอบนำเข้าสำนวนเพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียน การพิจารณาข้อร้องเรียนในกรณีที่พิจารณาได้ว่าไม่มีมูลตามที่ร้องเรียนให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อยุติเรื่อง และแจ้งผลการตรวจสอบให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่ตรวจสอบแล้วมีพยานหลักฐานที่รับฟังได้ว่ามีมูลในการกระทำผิดตามกฎหมาย ให้พนักงานเจ้าหน้าที่รับเรื่องเพื่อดำเนินการตามกระบวนการที่กฎหมายได้บัญญัติไว้

๓) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

- (๑) ทางจดหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ถนนชัยภูมิ-แก้งคร้อ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐
- (๒) ทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๔๑๖๙๑-๔ ต่อ ๑๒๑
- (๓) ทางโทรสาร ๐๔๔-๔๒๒๗๙๕
- (๔) มาในได้ต้นเองที่ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

๔) แบบรับเรื่องร้องเรียน

<p>ความเห็นหัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>ความเห็นหัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>ลงชื่อ..... (.....)</p>	<p>ลงชื่อ..... (.....)</p>

<input type="checkbox"/> บันทึกคำให้การ/ตักเตือน <input type="checkbox"/> ส่งต่อผู้รับผิดชอบเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ <input type="checkbox"/> ส่งต่อยังหน่วยงานอื่น ได้แก่ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ 	<input type="checkbox"/> ดำเนินคดี <input type="checkbox"/> แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน
ลงชื่อ 	

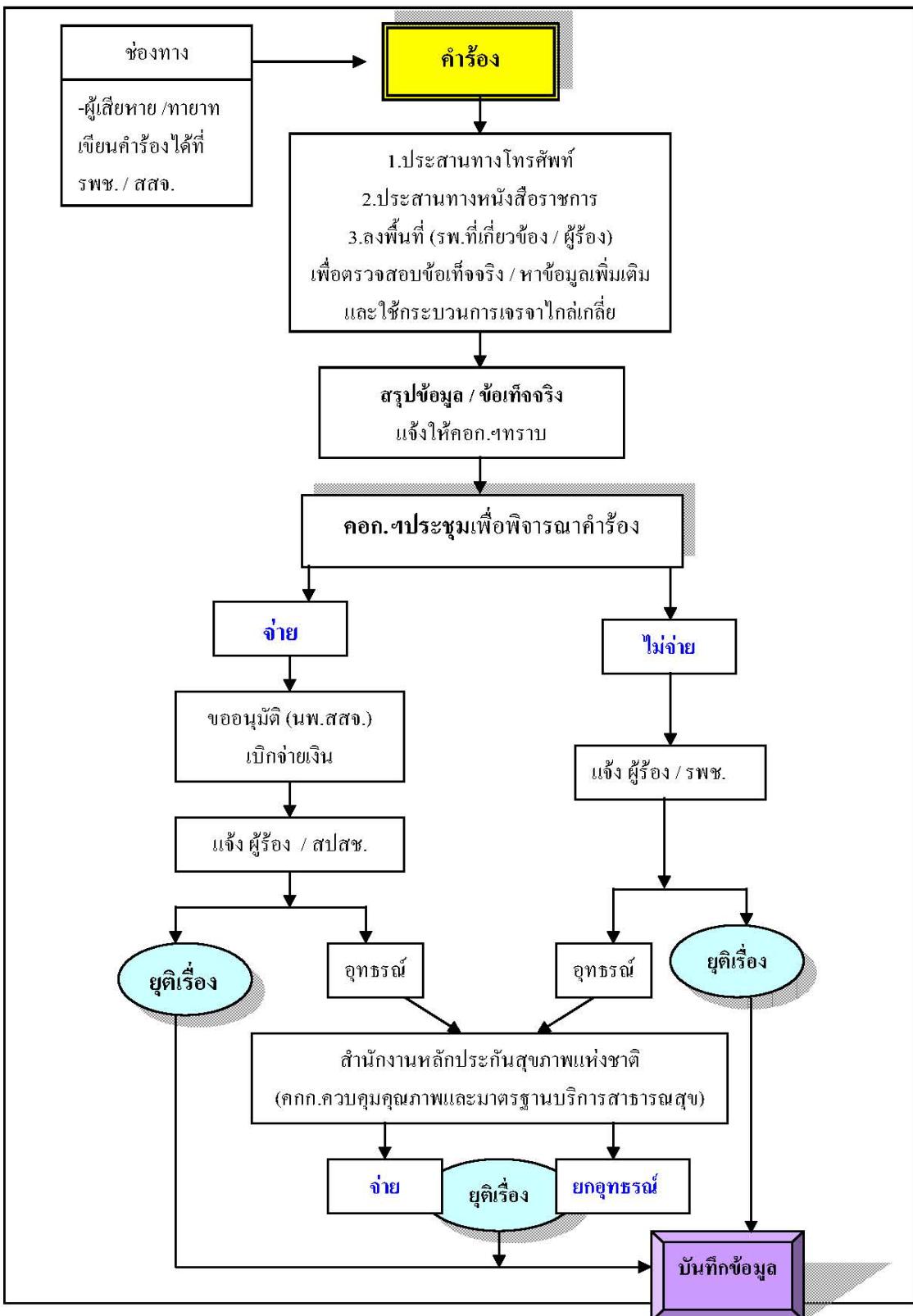
<p>เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ</p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการเบื้องต้นโดย.....</p> <p><input type="checkbox"/> เที่นควรพิจารณาตรวจสอบและดำเนินการทางกฎหมาย</p> <p><input type="checkbox"/> เที่นควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์</p> <p><input type="checkbox"/> เที่นควร.....</p>	<p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค</p>
---	---

คำสั่ง	<p>.....</p> <p style="text-align: right;">ลงชื่อ (.....) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ</p>
--------	---

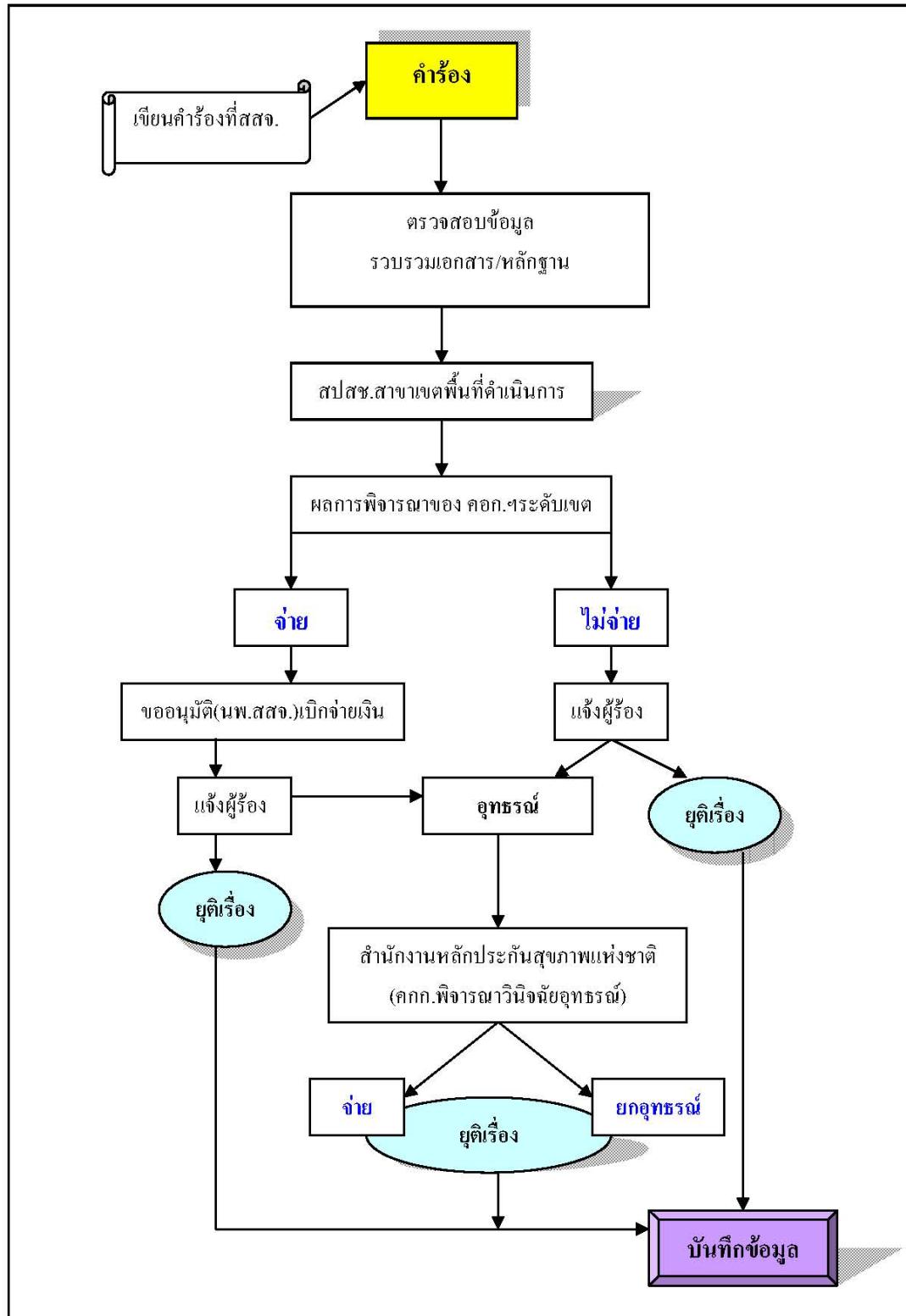
๓.๔ กระบวนการการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนระบบหลักประกันสุขภาพ

๑) ผังกระบวนการการดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ระบบหลักประกันสุขภาพ

ขั้นตอนการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (มาตรา41)

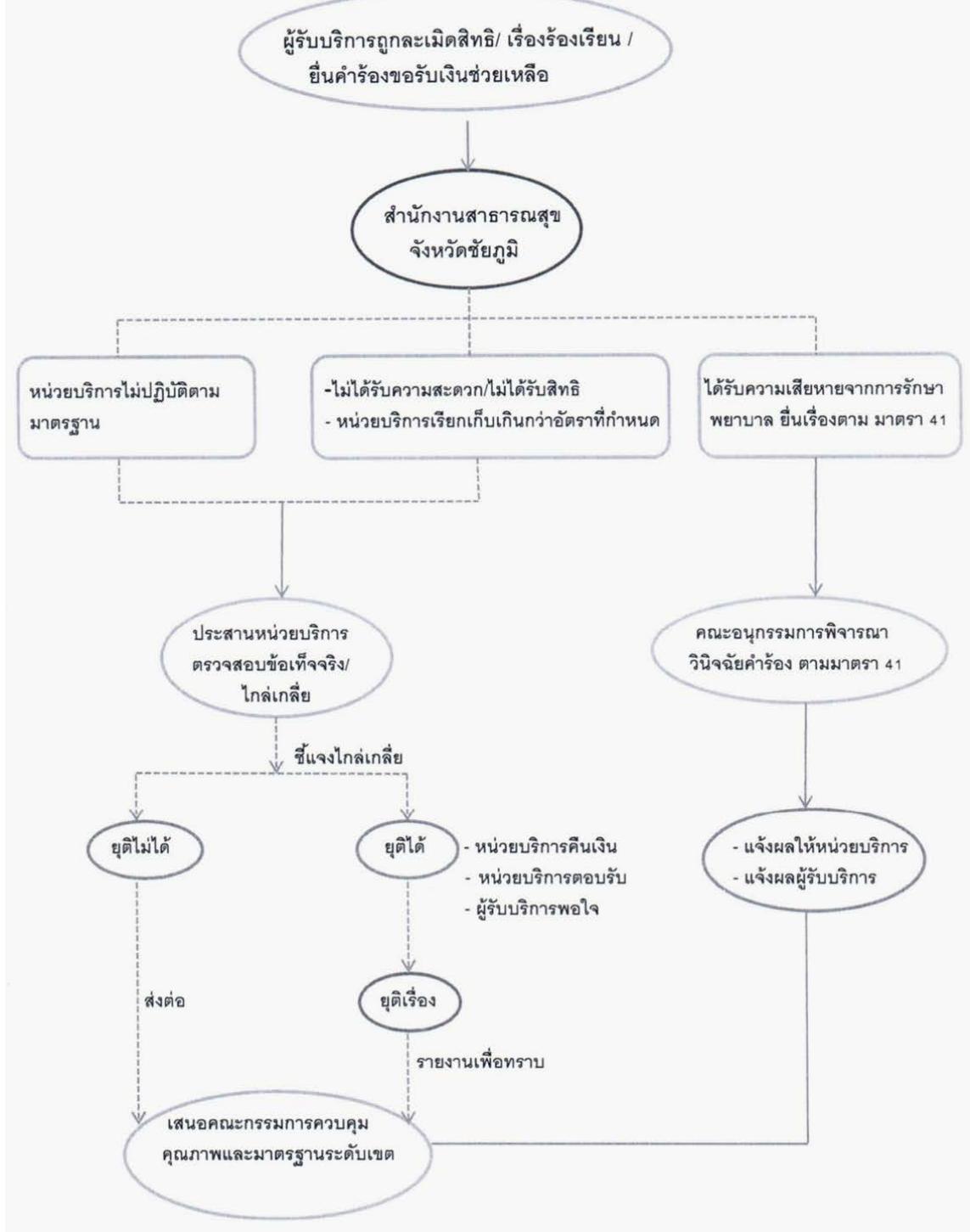


การจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข (มาตรา18(4))



Work Flow การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

(1)
(2)



๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพ ดำเนินงานให้บริการข้อมูล, คำปรึกษา, รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการเจรจาไก่ล่ำกลิ่นกรณีร้องเรียนรวมทั้ง มีระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ของสถานบริการในเครือข่ายจังหวัด

๒.๑ วัตถุประสงค์การจัดตั้งหน่วยบริการรับเรื่องร้องทุกข์

- ๑) เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการด้านหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแก่ประชาชน
 - ๒) เพื่อพัฒนาระบบงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิให้มีมาตรฐาน
 - ๓) เพื่อสร้างความร่วมมือและประสานงานภายใต้หน่วยงานเพื่อป้องกัน/แก้ไขปัญหา

๒.๒ การบริหารจัดการระบบเรื่องร้องเรียน

- ๑) มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดตามมาตรฐานการดำเนินงาน ๔ด้าน ดังนี้
 - (๑) ด้านกายภาพ
 - (๒) ด้านบุคลากร
 - (๓) ด้านการดำเนินงาน
 - (๔) ด้านระบบข้อมูล

๒.๓ มีหน่วยบริการเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอซึ่งดำเนินการโดยโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง

๓) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- (๑) ทางจดหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ถนนชัยภูมิ-แก้งคร้อ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐
- (๒) ทางโทรศัพท์ สายด่วนหมายเลข ๑๓๓๐หรือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ ๐๔๔-๘๑๖๗๑-๔ ต่อ ๑๒๑
- (๓) ทางโทรสาร ๐๔๔-๘๒๒๑๙๕๕
- (๔) マイเพื่อนเงื่อนที่ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ
- (๕) web site 1330 @ nhso.go.th
- (๖) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขต (๑๓ แห่ง)
- (๗) ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน

(๒) คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น



คำสั่งคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข

ที่ ๘๔ /๒๕๕๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

โดยที่คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ได้ครบกำหนดภาระการดำเนินงาน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ และข้อ ๘ แห่งข้อบังคับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๙ คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข จึงออกคำสั่งไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน ๑๕ จังหวัด ตามบัญชีรายชื่อแบบท้ายคำสั่งนี้

ข้อ ๒ ให้คณะกรรมการ ตามข้อ ๑ มีอำนาจและหน้าที่ด้านที่กำหนดไว้ในข้อบังคับ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล พ.ศ.๒๕๔๙

ข้อ ๓ การแต่งตั้งคณะกรรมการ ตามข้อ ๑ ให้มีผลตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป เว้นแต่ กรณีที่จังหวัดได้มีการประชุมคณะกรรมการดังกล่าวก่อนมีคำสั่งนี้ ให้อธิบายการแต่งตั้ง คณะกรรมการพิจารณาอนุมัติคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จังหวัดนั้นมีผลตั้งแต่วันที่มีการประชุม

ลง ณ วันที่ ๒๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

(นายเอื้อชาติ กาญจนพิทักษ์)

ประธานกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข

บัญชีรายชื่อคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติจัดซื้อค่าร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

(แบบท้ายคำสั่งคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข ที่ ๕๔/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๑๖๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๓)

๑. จังหวัดกำแพงเพชร

(๑) นายประเทือง	เกตุอ่า	ผู้ทรงคุณวุฒิ	อนุกรรมการ
(๒) นายนاملพ	ศิริโพธุลัย	ผู้ทรงคุณวุฒิ	อนุกรรมการ
(๓) นายมีชัย	คำเพ็ญ	ผู้ทรงคุณวุฒิ	อนุกรรมการ
(๔) นายประดิษฐ์	รุ่งพิบูลโสกิษฐ์	ตัวแทนหน่วยบริการ	อนุกรรมการ
(๕) นายบลลังก์	อุปพงษ์	ตัวแทนหน่วยบริการ	อนุกรรมการ
(๖) นายตุลย์	สุวรรณรัตน์	ตัวแทนผู้ใช้บริการ	อนุกรรมการ
(๗) นางสาวภาณุมาส	แป้นໂກ	ตัวแทนผู้ใช้บริการ	อนุกรรมการ

๒. จังหวัดชลบุรี

(๑) นายวัชรพงศ์	พุทธิสวัสดิ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	อนุกรรมการ
(๒) นางบำเพ็ญจิต	แสงชาติ	ผู้ทรงคุณวุฒิ	อนุกรรมการ
(๓) นายเกียรติศักดิ์	เหลืองอังกฎิ	ผู้ทรงคุณวุฒิ	อนุกรรมการ
(๔) นายวัฒนชัย	สุแสงรัตน์	ตัวแทนหน่วยบริการ	อนุกรรมการ
(๕) นางกัณฐณี	สินพิทักษ์เชต	ตัวแทนหน่วยบริการ	อนุกรรมการ
(๖) นางสาวนุสรา	เตียวสินເຫວົ້ວ	ตัวแทนผู้ใช้บริการ	อนุกรรมการ
(๗) นางรัตนาพร	อ่อนเหลา	ตัวแทนผู้ใช้บริการ	อนุกรรมการ

๓. จังหวัดชัยภูมิ

(๑) นายปรีชา	กสีบแก้ว	ผู้ทรงคุณวุฒิ	อนุกรรมการ
(๒) นายธงไชย	กาญจน์ภัส	ผู้ทรงคุณวุฒิ	อนุกรรมการ
(๓) นายทองอินทร์	เพียงเขียว	ผู้ทรงคุณวุฒิ	อนุกรรมการ
(๔) นายประสนสุข	พุฒพิทักษ์	ตัวแทนหน่วยบริการ	อนุกรรมการ
(๕) นางคิริลักษณ์	ผดุงพล	ตัวแทนหน่วยบริการ	อนุกรรมการ
(๖) นายกิพย์	ดวงวิไล	ตัวแทนผู้ใช้บริการ	อนุกรรมการ
(๗) นายสุระ	คงมั่ง	ตัวแทนผู้ใช้บริการ	อนุกรรมการ

๓.๕ กระบวนการกระบวนการตรวจสอบการบริหารงานพัสดุ

๑) หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการตรวจสอบภายใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยภูมิ

๒) วัตถุประสงค์

- (๑) เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินงานด้านพัสดุมีการควบคุมภายใต้กฎหมายที่เพียงพอ เหมาะสม
- (๒) เพื่อให้ทราบถึงความมีประสิทธิภาพประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านพัสดุ
- (๓) เพื่อให้ทราบความครบถ้วนถูกต้องของการจัดซื้อและควบคุมพัสดุ
- (๔) เพื่อให้ทราบว่าการปฏิบัติงานจัดซื้อและควบคุมพัสดุเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๓) ขอบเขตการตรวจสอบ

- (๑) ตรวจสอบแผนปฏิบัติการจัดซื้อพัสดุและรายงานผล ที่เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณเงินรายได้ประจำปี 2553
- (๒) สุมตรวจสอบการจัดซื้อครุภัณฑ์ โดยวิธีสอบราคา / ตกลงราคา จำนวน รายการ โดยการใช้ดุลพินิจ (Judgment Sampling)
- (๓) ตรวจสอบความมือญจริงของครุภัณฑ์ จำนวน รายการ

๔) กฎหมาย กฎระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายที่เกี่ยวข้อง

๔.๑) กฎหมาย

- (๑) พ.ร.บ. ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๑๐๓/๗ และมาตรา ๑๐๓/๘
- (๒) พ.ร.บ. ว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๒
- (๓) ประกาศคณะกรรมการรัฐสภาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

๔.๒) ระเบียบ

- (๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๗ ฉบับ
- (๒) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๙

๔.๓) มติคณะกรรมการรัฐมนตรี

- (๑) มติเมื่อวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๕๕ เรื่อง เห็นชอบตามที่กระทรวงการคลังเสนอ โดยให้ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐ ถือปฏิบัติเกี่ยวกับการคำนวนราคากลางงานก่อสร้าง
- (๒) มติ ครม.สร ๐๒๐๓/ว๕๒ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๒๐ เรื่อง การระบุคุณภาพและแนวทางของสิ่งของหรือยี่ห้อสิ่งของ
- (๓) มติ ครม.ที่ ๙๙/๙๘๓ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๐ เรื่อง การปรับปรุงมติ คณะกรรมการรัฐมนตรี เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้พัสดุที่ผลิตในประเทศไทย

๔.๔) หนังสือเวียน

- (๑) หนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค (กwp) ๐๔๒๑.๓/ว ๒๘๗ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๑ เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ของภาครัฐ
- (๒) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค (กwp) ๐๔๒๑.๓/ว ๑๙๓ ลงวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๕๒ เรื่อง การยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามระเบียบฯ พัสดุ ในการจัดหาอาหาร อาหารว่าง และเครื่องดื่ม และค่าเช่าที่พัก ของส่วนราชการตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่า ด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมการจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ ๒๕๔๙
- (๓) หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙๙/๙๘๓ ลงวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๔๔ เรื่อง ระยะเวลาในการตรวจการจ้างงานก่อสร้างและการตรวจรับพัสดุ
- (๔) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค (กwp) ๐๔๐๘.๔/๑๓๕๗๑ ลงวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๕๐ เรื่อง การขอยกเว้นการแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นกรรมการ
- (๕) มาตรา ๑๐๓ หมวด ๖ อาการแสดงปั๊ป ในพระราชบัญญัติให้ใช้บทบัญญัติแห่ง ประมวลรัชฎากรพุทธศักราช ๒๔๘๑
- (๖) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๕๒๘.๒/ว ๓๓๕๔๕ ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๔๔ เรื่อง การตีตรา tariff สิน
- (๗) หนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค (กwp) ๐๔๐๘.๔/ว ๑๒๙ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๔๙ เรื่อง การลงทะเบียนควบคุมพัสดุของทางราชการ
- (๘) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๑๐.๓/ว ๔๘ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๔๙ เรื่อง การบันทึกบัญชีวัสดุหรือครุภัณฑ์

๕) ความหมายที่พึงรู้

การซื้อคือ การซื้อพัสดุทุกชนิดทั้งที่มีการติดตั้ง ทดลอง และบริการที่เกี่ยวเนื่องอื่น ๆ แต่ไม่รวมถึงการจัดหาพัสดุในลักษณะการจ้าง

การจ้างคือ การจ้างทำของ การรับขน และการจ้างเหมาบริการ (ไม่รวม การจ้างลูกจ้างของส่วนราชการ การรับขนในการเดินทางไปราชการ การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบและควบคุมงานและการจ้างแรงงาน)

พัสดุคือ วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้างที่กำหนดไว้ในหนังสือการจำแนกประเภท รายจ่ายตามงบประมาณรายจ่ายของสำนักงบประมาณ หรือการจำแนกประเภทรายจ่ายตามสัญญาเงินกู้จากต่างประเทศ

วัสดุคือ สิ่งของซึ่งโดยสภาพเมื่อใช้แล้วย่อมเสื่อมเปลืองหมدไป หรือสิ่งของที่มีลักษณะคงทนถาวรและมีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดไม่เกิน 5,000 บาท (รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระพร้อมกัน เช่น ค่าขนส่ง ค่าภาษี ค่าประกันภัย ค่าติดตั้ง เป็นต้น)

ครุภัณฑ์คือ สิ่งของที่มีลักษณะคงทนถาวร และมีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดเกินกว่า 5,000 บาท (รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระพร้อมกัน เช่น ค่าขนส่ง ค่าภาษี ค่าประกันภัย ค่าติดตั้ง เป็นต้น)

ที่ดิน สิ่งก่อสร้างคือ ที่ดินหรือสิ่งก่อสร้าง รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ซึ่งติดต่องกับที่ดินและหรือสิ่งก่อสร้าง (เช่น อาคาร บ้านพัก สนามเด็กเล่น สนามกีฬา สนามบิน สะพาน ถนน รั้ว บ่อ น้ำ อ่างเก็บน้ำ เขื่อน เป็นต้น)

ทรัพย์คือ วัตถุมีรูปร่าง มีรากฐาน มีมูลค่า และถือเอาได้ (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 137)

ทรัพย์สินคือ ทรัพย์และวัตถุไม่มีรูปร่าง ซึ่งอาจมีราคาและอาจถือเอาได้ (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 138) กรมบัญชีกลางกำหนดให้บันทึกครุภัณฑ์และวัตถุที่มีลักษณะคงทนถาวรและมีอายุการใช้งานเกินกว่า 1 ปี ซึ่งมีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดไม่เกิน 5,000 บาทในทะเบียนทรัพย์สิน และให้ยกเลิกทะเบียนครุภัณฑ์ (20 ตุลาคม 2549)

๖) เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการตรวจสอบ

- (1) แผนบริหารความเสี่ยงด้านพัสดุ
- (2) เอกสารรายละเอียดงบประมาณเงินรายได้ที่ได้รับจัดสรรหมวดบลงทุน
- (3) แบบรายงานแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง / บันทึกขออนุมัติ ปรับแผน
- (4) แบบรายงานผลการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง
- (5) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านพัสดุ
- (6) หนังสือขอให้ซื้อ / ใบขอให้ซื้อ
- (7) รายงานขอซื้อ
- (8) ประกาศการสอบราคา / เอกสารสอบราคา
- (9) หนังสือขอเชิญเสนอราคา
- (10) หลักฐานการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

- (11) ใบรับซองเสนอราคา
- (12) หนังสือแจ้งรายชื่อผู้ยื่นซอง
- (13) ใบเสนอราคา/หนังสือรับรองรายชื่อกรรมการผู้จัดการของบริษัท/บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่/สำเนาบัตรประชาชน/ใบสำคัญแสดงการจดทะเบียน/หนังสือปริมาณท์สนธิ
- (14) บัญชีเบรียบเทียบราคากา
- (15) บันทึกการต่อรองราคา (ถ้ามี)
- (16) รายงานคณะกรรมการเปิดซอง
- (17) หนังสือขออนุมัติซื้อ
- (18) สำเนาเอกสารส่งร่างสัญญาให้สำนักงานอัยการสูงสุด
- (19) สัญญาซื้อขาย / ใบสั่งซื้อ
- (20) หลักประกันสัญญา (สำเนาใบเสร็จรับเงิน – เงินสด, เช็คหนังสือคำประกัน พันธบัตรรัฐบาล)
- (21) หนังสือแจ้งส่งมอบครุภัณฑ์
- (22) ใบสั่งสินค้า
- (23) ใบแจ้งหนี้
- (24) รายงานผลการตรวจรับครุภัณฑ์
- (25) หนังสือขออนุมัติเบิก
- (26) สำเนาใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษี
- (27) ทะเบียนทรัพย์สิน
- (28) ใบเบิก / ใบยืมครุภัณฑ์
- (29) รายงานการตรวจพัสดุประจำปี 2553
- (30) หลักฐานการส่งสำเนาสัญญาให้ สตง. / กรมสรรพากร

๗) การรายงานผลการตรวจสอบ

การออกรายงานผลการตรวจสอบภายใน เป็นรายงานผลรายปีบัญชี เรียนหัวหน้าหน่วยงาน
ผู้รับตรวจเพื่อใช้ในการบริหารงานด้านงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง

ประธานกรรม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๔๗), คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, บริษัทสามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (๒๕๔๘), คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ ๒๕๔๙,
พฤษจิกายน ๒๕๔๙, บริษัท คัลเลอร์บ็อกซ์ จำกัด.

สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน
พ.ศ. ๒๕๔๑, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๒๒ ก, ๒๕ มกราคม ๒๕๔๑,
สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๐), พระราชบัญญัติ ฯ พ.ศ. ๒๕๔๐, ราชกิจจานุเบกษา
เล่ม ๘๔ ตอนที่ ๑๐๑ ฉบับพิเศษ, ๒๐ ตุลาคม ๒๕๔๐, สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑,
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๕ ตอนที่ ๑๕ ก, ๒๔ มีนาคม ๒๕๔๑, สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรีและราช
กิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒, ราชกิจจานุเบกษา
เล่ม ๙๖ ตอนที่ ๗๙ ฉบับพิเศษ, ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๒๒, สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรีและราช
กิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๙), พระราชบัญญัติวัตถุออกฤทธิ์อิจิตและประสาท พ.ศ.
๒๕๔๙, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๒ ตอนที่ ๕ ฉบับพิเศษ, ๘ มกราคม ๒๕๔๙, สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรี
และราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๒๒), พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒,
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๖ ตอนที่ ๖๓ ฉบับพิเศษ, ๒๗ เมษายน ๒๕๒๒, สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรี
และราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๔๑,
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๔๓ ก, ๕ มีนาคม ๒๕๔๑, สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), พระราชบัญญัติ เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕,
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๐๙ ตอนที่ ๕๒, ๘ เมษายน ๒๕๓๕, สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรีและ
ราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), พระราชบัญญัติ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.
๒๕๔๕, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๙ ตอนที่ ๑๖๖ ก, ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๕, สำนัก
คณะกรรมการรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการพัฒนาสูง (บกส.) ได้รับการยินยอมจากนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก ,๘๗๖๓, ๘๗๖๓,
สำนักคณะกรรมการพัฒนาสูง (บกส.) ได้รับการยินยอมจากนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก ,๘๗๖๓, ๘๗๖๓
สำนักคณะกรรมการพัฒนาสูง (บกส.) ได้รับการยินยอมจากนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ
เรื่องราวด้วยทุกช่องทาง พ.ศ. ๒๕๔๒, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๙ ๑, ๑๔ ๒๕๔๒, ๑๔ ๒๕๔๒,
สำนักคณะกรรมการพัฒนาสูง (บกส.) ได้รับการยินยอมจากนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการ