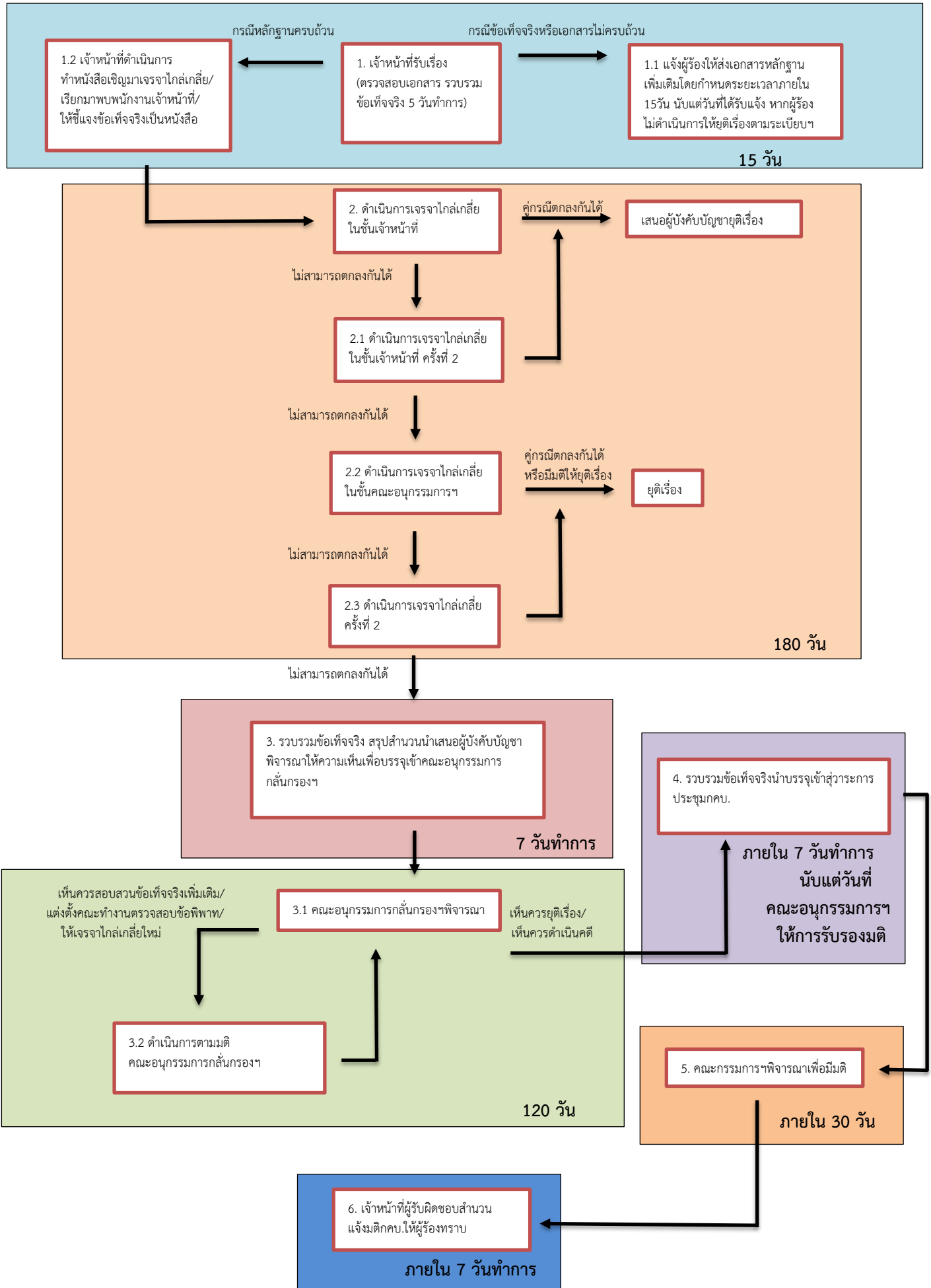


# แผนผังการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องทุกข์



**คำอธิบายแผนผังการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ตามข้อตกลงระดับการบริการ  
(Service Level Agreement : SLA) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค**

๑. การดำเนินงานในขั้นตอนที่ ๑ (ขั้นตอนการรวบรวมข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่) โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องทุกข์จากเอกสารและหลักฐานเพื่อมีหนังสือถึงผู้ประกอบการธุรกิจให้ชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือ หรือมีหนังสือเชิญ/เรียกให้ผู้ประกอบการมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง หรือมีหนังสือเชิญคู่กรณีมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทภายใต้เงื่อนไข ดังนี้

๑.๑ กรณีข้อเท็จจริง และเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือ/โทรศัพท์/โทรสาร ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อแจ้งผู้ร้องให้ดำเนินการให้รายละเอียดข้อเท็จจริงพร้อมจัดส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม โดยกำหนดระยะเวลาให้ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติมภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการตามข้อ ๑.๒ ต่อไป

๑.๒ กรณีข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐานครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดทำหนังสือภายในเวลา ๑๕ วัน เพื่อแจ้งผู้ประกอบการธุรกิจให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและ/หรือส่งเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา หรือมีหนังสือเชิญคู่กรณีมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

๒. การดำเนินงานในขั้นตอนที่ ๒ (ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท) เป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่เชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยโดยพิจารณาตามลำดับของการรับเรื่องร้องทุกข์ (ก่อน-หลัง) ซึ่งมีการกำหนดกรอบระยะเวลาและจำนวนครั้งในขั้นตอนนี้ คือ

๒.๑ ในชั้นเจ้าหน้าที่ จะมีการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ๒ ครั้ง เรียงตามลำดับเรื่องร้องทุกข์ (ก่อน-หลัง) การเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งที่ ๑ หากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่จะสรุปผลรายงานผู้บังคับบัญชายุติเรื่อง กรณียังไม่สามารถหาข้อยุติได้และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป เจ้าหน้าที่จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ในครั้งที่ ๒ ซึ่งรวมระยะเวลาในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ทั้ง ๒ ครั้ง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน

๒.๒ ในชั้นคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ จะมีการดำเนินการเมื่อคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ในชั้นเจ้าหน้าที่ ซึ่งคณะกรรมการฯ จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ๒ ครั้ง โดยจะเรียงลำดับเรื่องร้องทุกข์ (ก่อน-หลัง) การเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งที่ ๑ หากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่จะสรุปผลรายงานผู้บังคับบัญชายุติเรื่อง กรณียังไม่สามารถหาข้อยุติได้และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป คณะกรรมการฯ จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ในครั้งที่ ๒ ซึ่งรวมระยะเวลาในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ ทั้ง ๒ ครั้ง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน

ทั้งนี้ หากคู่กรณียังไม่สามารถตกลงกันได้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนจะรวบรวมข้อเท็จจริงนำเรื่องเข้าสู่วาระการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ภายใน ๗ วันทำการ

๓. การดำเนินงานในขั้นตอนที่ ๓ (ขั้นตอนการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค) ซึ่งปัจจุบัน กคบ.ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค จำนวน ๒ คณะ คือ คณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์ด้านสินค้าและบริการ และคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์ด้านอสังหาริมทรัพย์โดยผลการพิจารณาของคณะกรรมการฯ มีแนวทางสรุปได้ ดังนี้

๓.๑ เห็นควรยุติเรื่องหรือเห็นควรดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

๓.๒ เห็นควรให้เจ้าหน้าที่สืบสวน/สอบสวนข้อเท็จจริงของเรื่องเพิ่มเติม

๓.๓ เห็นควรแต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบข้อพิพาท (กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ด้านสินค้าและบริการ)/เห็นควรให้ตรวจสอบโครงการ (กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ด้านอสังหาริมทรัพย์)

๓.๔ เห็นควรให้เจรจาไกล่เกลี่ยใหม่

ซึ่งกรณีตามข้อ ๓.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนจะรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อนำบรรจุเข้าสู่วาระการประชุม กคป. ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่คณะอนุกรรมการฯ ให้การรับรองมติ / สำหรับกรณีข้อ ๓.๒ - ๓.๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนจะดำเนินการตามมติคณะอนุกรรมการฯ และนำเรื่องเข้าสู่วาระการประชุมของคณะอนุกรรมการฯ เพื่อพิจารณาได้จำนวน ๒ ครั้ง โดยระยะเวลาจากการประชุมครั้งที่ ๑ จนถึงคณะอนุกรรมการฯ มีมติในการประชุมครั้งที่ ๒ ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๒๐ วัน เมื่อคณะอนุกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าควรยุติเรื่องหรือเห็นว่าควรดำเนินคดีแทนผู้บริโภคนายกรัฐมนตรีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนจะดำเนินการเช่นเดียวกับกรณีข้อ ๓.๑ ต่อไป

๔. การดำเนินงานในขั้นตอนที่ ๔ (ขั้นตอนการพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค) กคป. ได้มีมติเป็นหลักการให้มีการกำหนดวาระการประชุม เดือนละ ๑ ครั้ง และเมื่อ กคป. ได้พิจารณา มีมติแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบมติ กคป. ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนได้รับการแจ้งมติจากฝ่ายเลขากคป.

ซึ่งรวมระยะเวลาของกระบวนการจัดการปัญหาของผู้บริโภคตั้งแต่การรับเรื่องจนกระทั่งทราบผลการพิจารณาของ กคป. รวมเป็นเวลาทั้งสิ้น ๓๖๖ วัน

## หลักฐานประกอบการร้องทุกข์

- เอกสารทั่วไป
    - สำเนาบัตรประชาชน/ สำเนาหนังสือเดินทาง
    - สำเนาทะเบียนบ้าน
    - ชื่อ - ที่อยู่ ของผู้ประกอบการ
  - สำเนาหลักฐานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นข้อร้องเรียน เช่น สำเนาสัญญา สำเนาใบเสร็จรับเงิน
  - สำเนาใบแจ้งหนี้ สำเนาคู่มือทะเบียนรถ สำเนาใบรับซ่อม สำเนาบัญชีธนาคาร สำเนาบันทกประจำวัน
- เป็นต้น
- ฤดูกาลสินค้า หรือ เอกสารโฆษณา เช่น แผ่นพับ สื่อสิ่งพิมพ์
  - หลักฐานอื่นๆ แล้วแต่กรณี

## นิยามศัพท์

- สคบ. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- คคบ. หมายถึง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
- คณะอนุกรรมการพิจารณาค้นกรองฯ หมายถึง คณะอนุกรรมการพิจารณาค้นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค
- คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยฯ หมายถึง คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค
- ผู้บังคับบัญชา หมายถึง เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รองเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้อำนวยการสำนัก/กอง ที่ได้รับมอบหมาย หรือผู้ได้รับมอบหมาย
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง นักสืบสวนสอบสวน หรือเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ทำหน้าที่สืบสวนสอบสวน หรือให้รับผิดชอบสำนวนการร้องเรียน
- ฝ่ายเลขาคคบ. หมายถึง สำนักแผนและการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภค
- ระเบียบฯ หมายถึง ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2551

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุตุบาก

ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุตุบาก

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุตุบาก

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุตุบาก อำเภอกุตุบาก จังหวัดสกลนคร

วัน/เดือน/ปี : ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

กลุ่มงานบริหาร สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุตุบาก ขออนุมัติและเผยแพร่ คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุตุบาก ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

Link ภายนอก : ..... <https://bit.ly/mec8eA๕๘>

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายสิทธิชัย ไชยทองพันธ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
วันที่ ๒๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายสมปอง ฤทธิศรีบุญ)

ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอกุตุบาก  
วันที่ ๒๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายสิทธิชัย ไชยทองพันธ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ  
วันที่ ๒๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุมภวาปี

---

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ  
กุมภวาปี

ที่ตั้ง: 15 หมู่ 1 อ.กุมภวาปี  
จ.อุดรธานี

โทร 0-4278-4025

E-mail -  
Sumiadong@gmail.com

SQL ข่าวประชาสัมพันธ์

**กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ: วิธีการและขั้นตอนการเปิดเผยข้อมูลสำหรับหน่วยงานในราชการส่วนบริหารภูมิภาค ผ่านเว็บไซต์ระดับหน่วยงาน คลิก**

**ประกาศเผยแพร่แผนจัดซื้อจัดจ้างบค่าบริการทางการแพทย์ที่เบิกจ่ายในลักษณะงบลงทุน ปีงบประมาณ 2565 CLICK**

**คำสั่ง** อำเภอกุมภวาปี เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำจุดตรวจหลักและจุดตรวจรองช่วงเทศกาลสงกรานต์ 2564 คลิก

**คำสั่ง** อำเภอกุมภวาปีเรื่อง ให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อสม.ฯลฯ เข้าเวรประจำจุดตรวจ/จุดบริการ ช่วงเทศกาลสงกรานต์ คลิก

**คำสั่ง** สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกุมภวาปี เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนาระบบสุขภาพอำเภอกุมภวาปี คลิก



นายสมปอง กุทธิศรีบุญ  
สาธารณสุขอำเภอกุมภวาปี  
สายด่วนผู้บริหาร 08-1965-7130

---

**Integrity and Transparency Assessment: ITA**

**MOIT 1 :** หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการและวางระบบการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

⇒ บันทึกข้อความลงนามคำสั่งและปรากฏการขออนุญาตนำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน คลิก

⇒ คำสั่ง มาตรการ ก่อให้เกิดระบบในการดำเนินการกำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน คลิก

⇒ กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน คลิก

**สถานบริการในสังกัด**

- รพ.สต.บ้านกุดเสดสามัคคี
- รพ.สต.บ้านค้อน้อย
- รพ.สต.บ้านกลาง
- รพ.สต.บ้านโพนงาม
- รพ.สต.บ้านดงนิมิต

