

คู่มือ  
การปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสะเกษ

## สารบัญ

เรื่อง

หน้า

### คำนำ สารบัญ

๑. นโยบาย	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบข่าย	๑
๔. คำนียามศัพท์	๑
- การเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น	
- การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง	
- ผู้ไกล่เกลี่ย	
- คู่กรณี	
- เจ้าหน้าที่	
๕. กระบวนการความรับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน	๒
- การเจรจาไกล่เกลี่ย	๓
๖. การกำหนดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๓
๗. หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ	๔
๘. ประเด็นข้อร้องเรียนที่มีความเร่งด่วนที่ต้องยุติโดยเร็วของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสะเกษ	๔
๙. มีการดำเนินการ ปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ตามระยะเวลาที่กำหนดในกรณีมีการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อยุติปัญหาความขัดแย้ง - แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย	
๑๐. มีระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๕
๑๑. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบเปิดตู้รับเรื่องราວร้องทุกข์ Website ประจำวันเมื่อมีเรื่องร้องเรียน	๕

## คำนำ

มาตรา ๔๑ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดสิทธิของประชาชนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกิดความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการสม่ำเสมอ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้ให้ส่วนราชการกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน ร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสัชชนาลัย ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ มีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาระบบบริการและการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเท่าเทียมกัน และลดจำนวนข้อร้องเรียนลงให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสัชชนาลัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หนังสือ ผู้รับความคิดเห็น ศูนย์สันทิ และคณะกรรมการรับและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ จากหน่วยงานภายในโรงพยาบาลฯ หรือหน่วยงานนอกสังกัดและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียน และสามารถตรวจสอบได้

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการจัดการ ข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสัชชนาลัย ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนหรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสัชชนาลัย  
ผู้จัดทำ

# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสะเกษ จังหวัดสุรินทร์

## ๑. นโยบาย

เพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสะเกษ มีแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการ และพัฒนาระบบการจัดการความ ชัดแย้ง โดยการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี ให้ดำเนินไปอย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและคู่กรณีพึงพอใจ

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. จัดตั้งศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี และมีกระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี เพื่อระงับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล
๒. เพื่อยุติ/แก้ไขและเปลี่ยนแปลงข้อขัดแย้ง/ข้อร้องเรียน ให้เป็นไปในทางสร้างสรรค์

## ๓. ขอบข่าย

จัดการความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสะเกษ

## ๔. คำนิยามศัพท์ ความขัดแย้ง

ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้นหรือ แสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์และสาธารณสุข

### การเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน เพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

### การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน โดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

### ผู้ไกล่เกลี่ย

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

### คู่กรณี

บุคคลที่มีข้อขัดแย้งหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ หรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสะเกษ ด้วยกันเองหรือระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเองที่เกิดขึ้นในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสะเกษ

### เจ้าหน้าที่

ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสะเกษ

## ๕. กระบวนการความรับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับในกรณีเป็นลักษณะ เอกสารร้องเรียนให้พิจารณาเฉพาะรายที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อ สำนักสาธารณสุขอำเภอศรีสัชชนาลัย

๕.๒ ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไข ให้ ถูกต้อง ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด

๕.๓ กรณีที่สาธารณสุขอำเภอศรีสัชชนาลัย เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือ มอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหา ข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดย ให้ ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งความเห็นเสนอต่อสาธารณสุขอำเภอศรีสัชชนาลัย ว่ามีการกระทำตามข้อร้องเรียน/มีการทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อสาธารณสุขอำเภอศรีสัชชนาลัย และยุติเรื่อง

๕.๔ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕.๕ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อสาธารณสุขอำเภอศรีสัชชนาลัย ภายใน ๓๐ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยาย ระยะเวลาดำเนินการต่อสาธารณสุขอำเภอศรีสัชชนาลัย

๕.๖ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือกลุ่มงาน/ฝ่ายที่ได้รับมอบหมาย จากสาธารณสุขอำเภอศรีสัชชนาลัย แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบวันแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๕.๗ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของ สาธารณสุขอำเภอศรีสัชชนาลัย ให้ ดำเนินการ ดังนี้

๑. ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๒. ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจง เหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

### การเจรจาไกล่เกลี่ย

๑. คณะกรรมการไกล่เกลี่ยให้รับดำเนินการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น เพื่อหาข้อตกลงและยุติปัญหาโดยเร็ว และรายงานสาธารณสุขอำเภอเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป หากการเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้นไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้สาธารณสุขอำเภอดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางได้

๒. ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยกรณีขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล ในกรณีที่มีความ จำเป็นต้องมี ผู้ไกล่เกลี่ยภายนอก ให้พิจารณาแต่งตั้งตามความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของคู่กรณี

๓. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดเผยข้อเท็จจริง ซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของตนให้คู่กรณีทราบโดยทันที

๔. สาธารณสุขอำเภอติดตามสนับสนุนการเจรจาไกล่เกลี่ยตลอดกระบวนการและให้ ความสำคัญกับการไกล่เกลี่ย ในทันทีที่เกิดกรณีความขัดแย้ง

๕. ให้สาธารณสุขอำเภอ/คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเชิญชวน และจัดให้มีช่องทางที่มีความ สะดวก และชัดเจนสำหรับคู่กรณี

๖. กรณีความขัดแย้งเกิดขึ้นในสาธารณสุขอำเภอ ไม่ว่าจะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยให้ยุติได้หรือไม่ก็ตาม ผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับมอบหมายรายงานต่อสาธารณสุขอำเภอทราบเป็นระยะตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

## ๖. การกำหนดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. การประชุมประจำเดือนส่วนราชการ/ผู้นำชุมชน
๒. ทางโทรศัพท์/สายตรงสาธารณสุขอำเภอ /หรืองานรับเรื่องราร้องทุกข์
๓. กล้องรับความคิดเห็น
๔. แบบประเมินความพึงพอใจ
๕. Website สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ [www.sisatso.com](http://www.sisatso.com)
๖. Facebook
๗. LINE Application
๘. E-mail
๙. ด้วยวาจา/ด้วยตนเอง งานรับเรื่องราร้องทุกข์
๑๐. จดหมาย

## ๗. หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีดังนี้

๑. ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ
๒. คณะกรรมการรับเรื่องราร้องทุกข์/ร้องเรียน

## ตั้งรายนามดังต่อไปนี้

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ตำแหน่งกรรมการ
๑.	นายเดชทัต หอมบุปผา	สาธารณสุขอำเภอศรีษะขันดาล	ประธานกรรมการ
๒.	นายพิเศษ มั่นประสงค์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	รองประธานกรรมการ
๓.	นายสมพร พิณจิเจริญผล	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๔.	นายพชรกร พัฒนาดิษฐ์กุล	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๕.	นางดาวเรือง ไชยสิทธิ์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๖.	นางดวงทรัพย์ สืบพันธ์	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	กรรมการ
๗.	นางสาววัลลภา โกศล	เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส	ผู้ช่วยเลขานุการ

## ๘. ประเด็นข้อร้องเรียนที่มีความเร่งด่วนที่ต้องยุติโดยเร็วของโรงพยาบาลมีประเด็นดังนี้คือ

๑. ประเด็นเร่งด่วนระดับ ๑ ทูพลภาพ/เสียชีวิต
๒. ประเด็นเร่งด่วนระดับ ๒ ต้องรักษา/แก้ไข
๓. ประเด็นเร่งด่วนระดับ ๓ เฝ้าระวังพิเศษ
๔. ประเด็นเร่งด่วนระดับ ๔ ไม่เกิดอันตราย

\*\*กำหนดระยะเวลาที่ต้องยุติ/ส่งเรื่องภายใน ๓๐ วัน \*\*

๙. มีการดำเนินการ ปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นตามระยะเวลาที่กำหนดในกรณีมีการเจรจา โกล่เกลี่ยเพื่อยุติปัญหาความขัดแย้ง มีขั้นตอนดังนี้

#### มาตรฐานวิธีปฏิบัติ

๑. ผู้ไกล่เกลี่ยควรแนะนำให้คู่กรณีเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอาจมอบอำนาจ ให้บุคคลอื่นแทน

๒. ก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งให้คู่กรณีทราบถึงประโยชน์และกติกากพื้นฐานของการไกล่เกลี่ย

๓. ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางอาจหารือกับคู่กรณี เพื่อกำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ย ก่อนเริ่มต้นกระบวนการไกล่เกลี่ยก็ได้

๔. เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางควรให้คู่กรณีเสนอข้อเท็จจริง หรือข้อมูลเบื้องต้น ของข้อขัดแย้ง หรืออาจเสนอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างคู่กรณีอย่างเสมอภาค ตลอดจนข้อเสนอ ในการระงับข้อขัดแย้งต่อผู้ไกล่เกลี่ยคนกลาง

๕. การไกล่เกลี่ยจะกระทำด้วยวิธีใด ระยะเวลาและสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่ผู้ไกล่เกลี่ยกำหนดร่วมกับคู่กรณี หลักทั่วไปจะไกล่เกลี่ยต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่ายก่อน หากจำเป็นต้องมีการแยกไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องให้คู่กรณีทุกฝ่ายยินยอมก่อนและต้องแยกไกล่เกลี่ยครบทุกฝ่าย เว้นแต่จะตกลงกันเป็นอย่างอื่น

๖. กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นความลับ โดยไม่มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยไว้ ไม่ว่าบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกในรูปแบบของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือทางเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกันให้บันทึกการดำเนินการไกล่เกลี่ยทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วน

๗. เมื่อคู่กรณีมีความประสงค์และผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควร ผู้ไกล่เกลี่ยอาจจัดให้มีการยกร่างสัญญาประนีประนอมยอมความให้แก่คู่กรณีก็ได้

๘. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามที่คู่กรณีได้ตกลงกัน หรืออาจขยายระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยออกไปอีกก็ได้ ถ้าเห็นว่าคู่กรณีใกล้จะบรรลุความตกลงในการระงับความขัดแย้งแล้ว

๙. กระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดเมื่อ

- คู่กรณีสามารถตกลงระงับความขัดแย้งได้

- คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดถอนตัวออกจาก การไกล่เกลี่ย หรือผู้ไกล่เกลี่ยไม่สามารถดำเนินการ

ไกล่เกลี่ย ให้เป็นผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าความขัดแย้งดังกล่าวไม่อาจยุติลงได้ด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย

๑๐. เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง ให้ผู้ไกล่เกลี่ยรายงานผลการไกล่เกลี่ยให้สาธารณชนสุภาพทราบโดยเร็ว

## แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย

๑. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเตรียมการไกล่เกลี่ยและดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยความเป็นกลาง ช่วยเหลือสนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่กรณี แนะนำแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อการยุติข้อขัดแย้ง ไม่เสนอความเห็นหรือกระทำการใดๆ ที่เป็นการวินิจฉัยชี้ขาดความขัดแย้ง ไม่ข่มขู่ บังคับ หรือใช้อิทธิพลในทางใดๆ อันอาจกระทบกระเทือนต่อความสมัครใจของคู่กรณี

๒. ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ รวมทั้งประกาศข้อบังคับ จริยธรรมหรือหลักเกณฑ์ใดๆ เพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยคำนึงถึงสัมพันธภาพอันดีของคู่กรณี

๓. ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยไม่ต้องรับผิดชอบคู่กรณีในการกระทำใดๆ ที่ได้ดำเนินการไปเพื่อการไกล่เกลี่ย และระงับความขัดแย้ง เว้นแต่การกระทำหรือละเว้นการกระทำของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นไปโดยจงใจประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงจนเป็นเหตุให้คู่กรณีเสียหาย

## ๑๐. มีระบบการตอบสนองหรือรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบโดย

๑. แจ้งให้ทราบด้วยตนเองทางวาจา

๒. ทางโทรศัพท์

๓. ทางWebsite สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ [www.sisatsso.com](http://www.sisatsso.com)

๔. มีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการหลังจากโรงพยาบาลได้แก้ปัญหา/ตอบสนองข้อร้องเรียนไปแล้วโดยการติดตามจากอุบัติการณ์ การใช้แบบประเมินความพึงพอใจ การสอบถามโดยตรงจดหมายตอบกลับ

๕. เพจ Facebook สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสรีสะเกษ

## ๑๑. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบเปิดตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์Website ประจำวันเมื่อมีเรื่องร้องเรียน

มอบหมาย นายพิเศษ มั่นประสงค์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ