

ฉบับปรับปรุง
24 เมษายน 2567

คู่มือการจัดการ เรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

ข้อกำหนดพื้นฐาน 

แนวทางดำเนินการ 

ผลการดำเนินการ 

ชุดความรู้เจ้าหน้าที่ 



จัดทำโดย
กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

การจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

๑. บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ มีภารกิจหลักในการกำกับงานบริการที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ งานประชาสัมพันธ์ และงานการเงิน จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับและจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมอบหมายให้กลุ่มงานนิติการมีบทบาทเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์มีแนวทาง และมาตรฐานในการให้บริการประชาชนอย่างสะดวกบรรเทาเยี่ยวยาความเดือดร้อนของประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และสอดคล้องกับค่านิยม กระทรวงสาธารณสุข

ดังนั้น การบูรณาการระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ได้ทบทวน/ปรับปรุง เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Center : GECC) โดยมีการจัดระบบ กระบวนการ และวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ จากประชาชนในการขอรับบริการเพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการและเป็นช่องทางในการทำการชี้แจงทำความเข้าใจในเหตุผล และความจำเป็นของการปฏิบัติการกิจของศูนย์ราชการสะดวก รวมทั้งการแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้นซ้ำอีก และเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม

๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

๕. เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๖. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๓ คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนาม หรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุดผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

งานบริการ หมายถึง การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนในการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของศูนย์ราชการสะดวก

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากศูนย์ราชการสะดวก

เรื่องร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของศูนย์ราชการสะดวก

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับข้อร้องเรียนตั้งแต่รับเรื่องจนถึงการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่างๆ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่สาธารณสุขรับผิดชอบ

๒. การดำเนินการข้อร้องเรียน

๒.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการข้อร้องเรียน

มีขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนสรุปได้ดังนี้

- กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของหน่วยงาน
- กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน
- จัดทำแผนผังขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการ หรือคู่มือขั้นตอนปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการ จากนั้นแจ้งเวียนให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและถือปฏิบัติ
- จัดทำระบบติดตาม และรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
- จัดทำระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๒.๒ ช่องทางร้องเรียน มีดังนี้

๑. ไปรษณีย์: ที่อยู่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ เลขที่ ๑๙ ซอย ๓๕ อีศวนนท์ ๒ ตำบล ปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๒๗๐

๒. โทรศัพท์: ช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่

- หมายเลขภายใน ๐ ๒๓๘๙ ๕๙๘๐ ต่อ ๑๐๖

๓. ร้องเรียนด้วยตนเอง: ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

๔. ร้องเรียนออนไลน์: ผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ (OSSC) <https://fdasamutprakarn.com>

๕. ผ่านระบบ line Application: @fda๑๑

๖. ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Email: pharmacy.spko@moph.mail.go.th

๗. ตูรับขอความคิดเห็นและร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ

๙. สำนักนายกรัฐมนตรีนโยบาย (สายด่วนรัฐบาล) ๑๑๑๑

๑๐. ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๒๘๗๗

๑๑. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ictapp.moph.go.th/servicelink/complaint/index.php?page=principles>

๑๒. ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข E-mail: Complain@health.moph.go.th

๒.๓ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้าสู่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	เริ่มดำเนินการ*
ร้องเรียนผ่านทางจดหมายไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านระบบ line application /e- Complain	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	เริ่มดำเนินการ*
ตูรับขอคิดเห็นและร้องเรียน/ร้องทุกข์	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน ๗ วันทำการ
สำนักนายกรัฐมนตรื (สายด่วนรัฐบาล)	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน ๗ วันทำการ
เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน ๗ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข	เมื่อได้รับแจ้ง	ไม่เกิน ๗ วันทำการ

*วันที่เริ่มดำเนินการ หมายถึง การรับเรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมอบหมายผู้ปฏิบัติงาน

๒.๔ หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองข้อร้องเรียนเบื้องต้น

- การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลกรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
- การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล
- กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง "ขอแนะนำการเสนอแนะ" ไม่จัดเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้พิจารณายุติเรื่อง

๒.๕ การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุ และรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนพอสังเขป ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๒.๖ ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

- แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนระบบบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เรื่องร้องเรียนต้องเริ่มดำเนินการไม่เกิน ๗ วันทำการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความครบถ้วนของข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือการประชุมคณะกรรมการต่างๆ เพื่อพิจารณาให้ความเห็น
- การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่หน่วยงานที่ต้องจัดการข้อร้องเรียนได้รับเรื่อง
- การกำหนดระยะเวลาจัดการข้อร้องเรียน ทุกช่องทางการร้องเรียนระบบบริการ ผู้รับผิดชอบงานต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแจ้งหน่วยงานในสังกัดหรือผู้เกี่ยวข้อง แก้ไขข้อร้องเรียนไม่เกิน ๓๐-๖๐ วันทำการ (หรือขึ้นอยู่กับความซับซ้อนในการตรวจสอบหรือดำเนินการ)

๒.๗ รายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

รวบรวมและรายงานสรุปการจัดข้อร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ หลังจากดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน ๕ วันทำการ และรวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนทั้งหมดหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน โดยเฉพาะประเด็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ระบบการบริการ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการพัฒนาองค์ความรู้ และเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๒.๘ ระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ทำหนังสือแจ้งหรือแจ้งช่องทางอื่น เช่น โทรศัพท์ เป็นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๒. กำหนดให้ผู้ร้องเรียน สามารถติดตามความคืบหน้า โดยสามารถติดต่อสอบถามศูนย์ฯ โดยตรงผ่านช่องทาง line Application: @fda๑๑

๒.๙ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

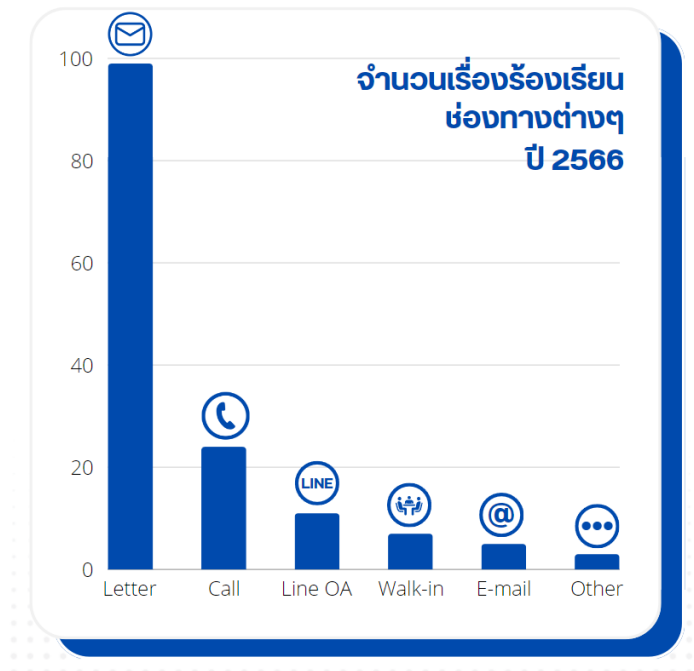
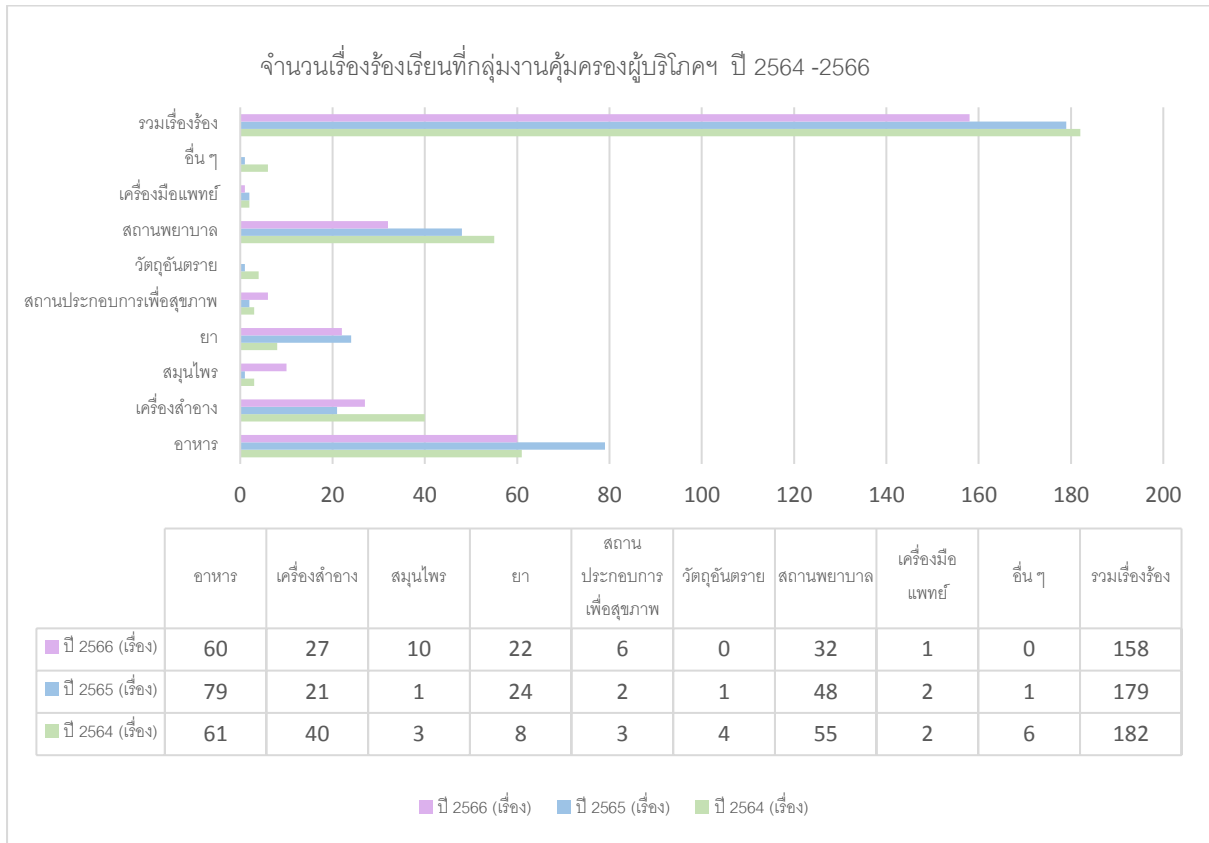
เรื่องร้องเรียนที่นับเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว จะต้องมามีลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ บางส่วน หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องฯ ตามความเหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ เช่น พันวิสัยที่จะดำเนินการได้ และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องฯ จนเป็นที่เข้าใจแล้ว

๒.๑๐ มาตรฐานงาน

กรณีเกิดข้อร้องเรียนในการให้บริการ ข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ผลการดำเนินการ



ชุดคำถามพื้นฐานสำหรับการรับเรื่องร้องเรียน

คำถามพื้นฐาน	ผลิตภัณฑ์สุขภาพ	สถานพยาบาล/สถานบริการ
ข้อมูลของผู้ร้อง	<ol style="list-style-type: none"> ชื่อ - สกุล (กรณีประสงค์เปิดเผย) ข้อมูลการติดต่อกลับ ได้แก่ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ E-mail ความประสงค์รับทราบผลดำเนินการ ช่องทางการรับผลการดำเนินการ 	
ประเด็นร้องเรียน	<ol style="list-style-type: none"> ชื่อผลิตภัณฑ์ เลขทะเบียน รุ่นผลิต วันหมดอายุ ปัญหาที่พบ ช่องทาง/สถานที่ที่พบปัญหา วันที่พบปัญหา 	<ol style="list-style-type: none"> ชื่อสถานบริการ ตำแหน่งที่ตั้งโดยละเอียด ปัญหาที่พบ วันที่พบปัญหา ช่องทางที่พบปัญหา (กรณีโฆษณา) Time Line การรับบริการ (กรณีรับบริการมากกว่า ๑ ครั้ง)
หลักฐานที่ควรได้รับ	<ol style="list-style-type: none"> ภาพถ่ายผลิตภัณฑ์ (ให้เห็นชื่อ เลขทะเบียน รุ่นผลิต หมดอายุ) ภาพถ่ายปัญหาที่พบ หลักฐานการซื้อสินค้า (ถ้ามี) 	<ol style="list-style-type: none"> หลักฐานการเข้ารับบริการ (เช่น ใบเสร็จ ใบนัด ประวัติการรักษา) หลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ชุดความรู้สำหรับเจ้าหน้าที่

เทคนิคการวางแผน การเตรียมความพร้อมก่อนการลงตรวจ และการลงพื้นที่ปฏิบัติการร่วมกับภาคีเครือข่าย



สาระสำคัญการปรับเป็นพินัย



การพิจารณาพยานหลักฐานเพื่อพิสูจน์การกระทำความผิดคดีอาญา



แนวทางการดำเนินคดี



คำถามที่พบบ่อยในการปฏิบัติงาน

๑. สามารถเปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนได้หรือไม่?

คำตอบ: ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องได้ทุกกรณี ยกเว้น กรณีร้องเรียนที่จำเป็นต้องตรวจสอบประวัติการรักษาผู้รับบริการในสถานพยาบาล เพื่อสามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

๒. หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ควรดำเนินการภายในกี่วัน

คำตอบ: กรณีทั่วไป พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบ ณ สถานที่ เพื่อรวบรวมพยานหลักฐานภายใน ๓๐ วันทำการ ทั้งนี้ หากเรื่องร้องเรียนมีความซับซ้อนกว่าปกติ เช่น ต้องสืบหาพยานหลักฐานเพิ่มเติมจากหลายสถานที่ หลายบุคคล หน่วยงาน หรือต้องมีการประสานเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภายนอก อาจใช้เวลามากกว่า ๓๐ วันทำการ แต่ไม่ควรเกิน ๖๐ วันทำการ



๓. ขณะตรวจสอบเรื่องร้องเรียนสามารถถ่ายภาพหรือวิดีโอได้หรือไม่ หากเจ้าของสถานที่ไม่ยินยอม

คำตอบ: พนักงานเจ้าหน้าที่สามารถเก็บหลักฐานเป็นภาพถ่ายหรือวิดีโอได้ ไม่ว่าเจ้าของสถานที่จะยินยอมหรือไม่ก็ตาม โดยไม่ขัดต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (Personal Data Protection Act: PDPA) เนื่องจากการเก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อนำไปประกอบสำนวนคดีเท่านั้น มิได้เป็นการนำข้อมูลไปเผยแพร่ต่อสาธารณะ

๔. กรณีใดบ้างที่จะต้องเข้ากระบวนการปรับเป็นพินัย

คำตอบ: กรณีความผิดตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๑ พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๘ ฐานความผิด และพระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑ จำนวน ๒๒ ฐานความผิด โดยต้องเป็นโทษปรับสถานที่ อัตราโทษไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท