



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลรัฐประเทศ กลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานนิติการ) โทร. ๐ ๓๗๒๓ ๓๐๓๓ ต่อ ๑๙๐๕  
ที่ สก. ๐๐๓๓.๓๐๑/ ๒๘๘๖ วันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติใช้คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน  
หน่วยงานโรงพยาบาลรัฐประเทศ และคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบโรงพยาบาลรัฐประเทศ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

### ๑. เรื่องเดิม

ด้วยโรงพยาบาลรัฐประเทศ ได้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเป็น  
ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ และเพื่อให้การดำเนินการศูนย์บริหาร  
จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ประกอบกับตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์  
(MOPH Open Data Integrity and Transparency Assessment : MOIT) สำหรับการประเมินคุณธรรม  
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขราชการบริหาร  
ส่วนภูมิภาค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยใน MOIT ๙ กำหนดให้หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน นั้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

งานนิติการ ในฐานะที่เป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาล  
รัฐประเทศ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องดังกล่าวขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์บริหารจัดการ  
เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ เป็นไปตามกรอบแนวทางที่กำหนดไว้ตามคู่มือและ  
เป็นไปตามระเบียบราชการ หรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ดังนี้

๒.๑ คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๖

๒.๒ คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาล  
รัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๖

### ๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ เป็นไป  
อย่างรวดเร็ว มีขั้นตอนการดำเนินการ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นระบบ เป็นไปตามกรอบ  
แนวทางตามคู่มือและตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ดังนั้น งานนิติการ จึงเห็นควรขออนุมัติลงนามในคู่มือ ตามข้อ  
๒.๑ และ ข้อ ๒.๒ ที่เสนอมาร่วมนี้ เพื่อแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดได้ทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

/๔. ข้อเสนอ...

**๔. ข้อเสนอ**

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วยแล้วโปรดลงนามในคู่มือที่เสนอมาพร้อมนี้

๔.๑ คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงานโรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๖

๔.๒ คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาล  
รัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๖

๔.๓ ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือ ข้อ ๔.๑ และข้อ ๔.๒ บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรัฐประเทศ



(นายณัฐภัทร สมบรม)

นิติกร

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

-เพื่อพิจารณาและอนุญาตให้นำเผยแพร่

ตามระเบียบฯ ทางราชการ



(นางสาวพยอมไพโร ลือชา)

นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่

หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

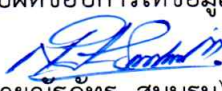
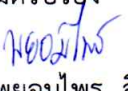
อนุมัติ



(นายราชาเชษฐา เชิงพนม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ  
ตามประกาศโรงพยาบาลรัฐประเทศ  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ</b>	
ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลรัฐประเทศ	
วันที่/เดือน/ปี ๓ ธันวาคม ๒๕๖๕	
หัวข้อ ขออนุมัติใช้คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๖	
รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
๑ คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๖	
๒ คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๖	
Link ภายนอก	
.....	
หมายเหตุ	
.....	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	
(นายณัฐภัทร สมบรม)	(นางสาวพยอมไพร ลือชา)
ตำแหน่ง นิติกร	ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
วันที่ ๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖	วันที่ ๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

  
(นายณัฐภัทร สมบรม)  
ตำแหน่ง นิติกร  
วันที่ ๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ**  
**ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน**  
**โรงพยาบาลรัฐประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๖**

## สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. คำจำกัดความ	๒
๓. หน่วยงาน	๓
๔. ขอบเขต	๓
๖. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๙. หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ	๘
๑๐. กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลรัฐประเทศ	๑๒

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์/ร้องเรียนไปยังส่วนราชการต่างๆที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึกและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้ เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้ ภาครัฐทราบว่าการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและ หน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมา โดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล และหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้น ในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความ เดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน ต่างๆเพิ่มขึ้น

โรงพยาบาลอรัญประเทศ ในฐานะหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ให้บริการทางด้านสุขภาพ โดยมักที่จะมุ่งเน้นทางการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความ เจ็บป่วย หรือโรคต่างๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ เล็งเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าวนี้ จึงจัดทำคู่มือคู่มือ การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของโรงพยาบาล อรัญประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการ ดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับ บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

## ๒.๑ คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลของรัฐประเทศ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

**การร้องทุกข์** หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

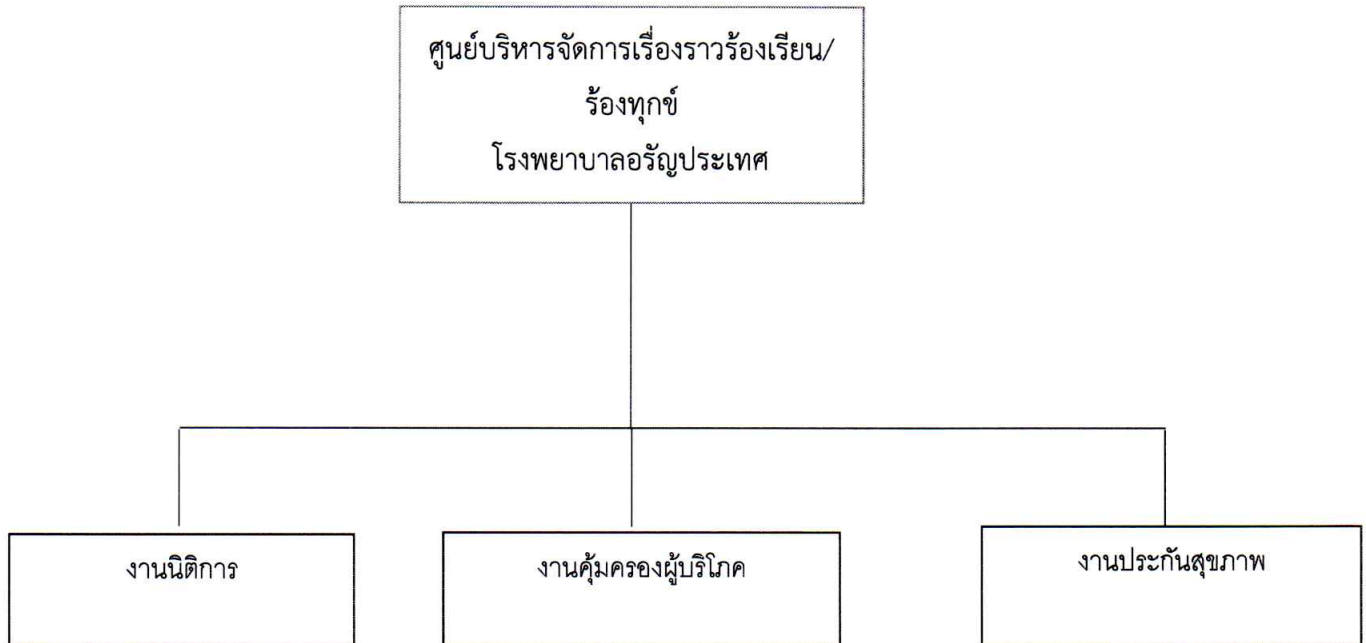
**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลของรัฐประเทศ

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ ประกอบด้วย งานนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชกรรม กลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นต้น ดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

**บัตรสนเท่ห์** หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงพอว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

## ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๒.๒ หน่วยงาน



### ๒.๓ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานในสังกัดโรงพยาบาลอภัยภูเบศร โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ไปรษณีย์ : ๔ ถนนมหาดไทย ตำบลอภัยภูเบศร อำเภออภัยภูเบศร จังหวัดสระแก้ว

๒๗๑๒๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

๓. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th/complainict/index.php>

๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือทางโทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลอภัยภูเบศร หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๗-๒๓๓-๐๓๓ หมายเลขโทรสาร ๐๓๗-๒๓๓-๐๓๗

๕. มาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลอภัยภูเบศร

๖. เว็บไซต์โรงพยาบาลอภัยภูเบศร

๗. Email: [aranhos.team@gmail.com](mailto:aranhos.team@gmail.com)

๘. Facebook : โรงพยาบาลอภัยภูเบศร

๙. Line : @aranhospital

๑๐. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น



## ๒.๔ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

### ๒.๔.๑ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลรัฐประเทศ

- ๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ประชาชน
- ๒) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
- ๓) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชนพึงพอใจ
- ๔) อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือมาชุมนุมเรียกร้องต่อผู้บริหารของโรงพยาบาลรัฐประเทศ
- ๕) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ
- ๖) จัดทำฐานข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และเอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย
- ๗) จัดทำสรุปรายงานผล ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๒.๔.๒ งานนิติการ

มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

๑. การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัฐประเทศ
๒. การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์ และเรื่องขอความเป็นธรรม
๓. งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### ๒.๔.๓ งานคุ้มครองผู้บริโภค

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.๒๕๒๒ , พระราชบัญญัติยา พ.ศ.๒๕๑๐ , พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕ , พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑, พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ.๒๕๓๕, พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒, พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๕ , พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘,พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ เป็นต้น และงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### ๒.๔.๔ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับทางการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลรัฐประเทศ (ยกเว้นเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมบริการที่เข้าข่ายการกระทำผิดวินัย จริยธรรม หรือจรรยาวิชาชีพ) และเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของสถานบริการในสังกัดโรงพยาบาลรัฐประเทศ โดยมีกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ เป็นต้น และงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## ๒.๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	-การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลของรัฐประเทศ แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ	การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ
๒. คุณภาพการให้บริการ	-การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ	๑. รอดตรวจนาน ๒. แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า ๓. แพทย์ปฏิเสธการรักษา ๔. กริยาไม่เหมาะสม/วจาไม่สุภาพ ๕. ไม่เต็มใจให้บริการ
๓. การบริหารจัดการ	-การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมสื่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมสื่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบและการแต่งตั้ง โยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๔. วินัยข้าราชการ	-กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็น กรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด
๕. การทุจริต	-การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	๑. การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ การก่อสร้าง ๒. การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต ฯลฯ
๖. ค่าตอบแทน	-การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ฯลฯ
๗. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	-การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลอรัญประเทศ	เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๘. สวัสดิการของรัฐ	-ระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี	๑. หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการป้องกันและรักษาโรคฟรี ๒. กองทุนประกันสังคม ๓. กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ
๙. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	-การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑. การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ๒. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ๓. การเพิ่มบุคลากร ๔. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ
๑๐. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	-การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน ๒. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด ๓. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๔. สถานบริการ สถานประกอบการ ไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ
๑๑. ขอบความอนุเคราะห์	-การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆนอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ	๑. ค่ารักษาพยาบาล ๒. การขอขึ้นทะเบียนการล้างไต ๓. การย้ายสถานบริการ ฯลฯ

## ๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

(๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๒.๖.๔ เป็นเรื่องและผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒.๖.๕ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์การอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

(๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๒.๗ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๗.๑ กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรณานั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

(๒) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

(๓) ประเวทเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

(๔) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

## ๒.๗.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหรือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความซบซึ้งใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตามกฎ ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

(๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๒) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้อำนวยการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวง ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษ ลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องทุกข์ในเรื่องนี้ จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข. เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความซบซึ้งใจแล้ว จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบหมายอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค นั้น แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัดก็ตาม กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดทำในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ ซึ่งจะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

## ๒.๗.๓ วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- (๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- (๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
- (๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์
- (๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่จำเป็น

#### ๒.๗.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี (๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง (๒) อยู่ต่างประเทศและความหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ (๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

#### ๒.๗.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

(๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

(๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในขั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

(๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้ แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

#### ๒.๗.๖ การยื่นหนังสือร้องทุกข์

##### การยื่นหนังสือร้องทุกข์ทำได้ ๒ วิธี คือ

(๑) ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ที่สำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.) หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๒) ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ของหนังสือร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์ โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์หรือส่งไปยังสำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.)

#### ๒.๗.๗ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

(๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณาภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

(๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใดมาให้อภัยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

(๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

(๔) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำให้ได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

#### **๒.๗.๘ สิทธิของผู้ร้องทุกข์**

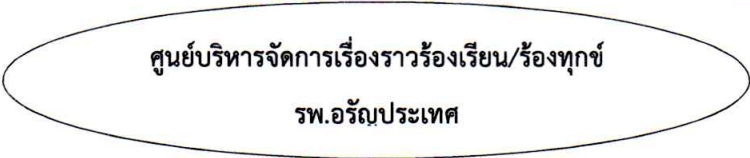
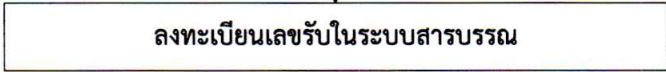




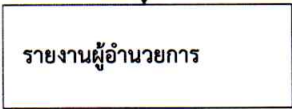
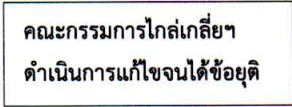
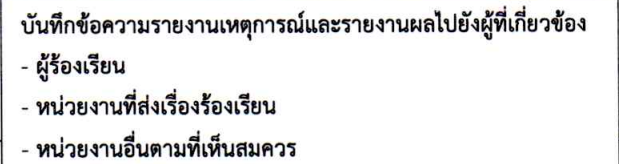
(๑) ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

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

(๓) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้น ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์หรือของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์



กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลรัฐประเทศ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ฯ
๒		๕ นาที	นิติกร
๓		๑ วัน	เลขานุการ หรือ ประธานคณะกรรมการ
๔		๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ฯ
๕		๑ วัน	คณะกรรมการไต่ เถี่ยฯ
๖		๗ - ๓๐ วัน	คณะกรรมการไต่ เถี่ยฯ
๗		๗ วัน	เลขานุการ หรือ ประธาน คณะกรรมการ
๘		๗ วัน	คณะกรรมการไต่ เถี่ยฯ
๙		๓ วัน	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลอรัญ ประเทศ

