



## คู่มือการดำเนินงาน

เรื่อง การเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการใช้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลท่าโรงช้าง ประจำปี ๒๕๖๗

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทร ๐-๗๗๓๕-๗๑๖๔

## คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยมาตรา ๔๑(๒) "บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว" และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้" และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูล และสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่ มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบ เครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายใน โรงพยาบาลท่าโรงช้างเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวก ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลท่าโรงช้าง จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลท่าโรงช้าง โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงาน และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของการร้องเรียนของ โรงพยาบาลท่าโรงช้างบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

มีนาคม ๒๕๖๗

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่ ๑	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. ขอบเขต	๒
ส่วนที่ ๒	
๑. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
๒. คำจำกัดความ	๕
๓. ประเภทร้องเรียน / ร้องทุกข์	๗
๔. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๐
๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน	๑๑
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน	๑๑
๗. หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ ฯ	๑๒
๘. ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	๑๕

## ส่วนที่ ๑

### ๑. หลักการและเหตุผล

ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทย มีประชาชนบางส่วนได้รับผลกระทบและประสบปัญหาที่หลากหลาย จนกลายเป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนับวันยังมีจำนวนมากขึ้น ส่งผลให้ประชาชนต้องพึ่งพาส่วนราชการเพื่อคลี่คลายปัญหา โดยการร้องทุกข์ไปยังส่วนราชการต่างๆ ที่มีอยู่ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิ่งสะท้อนปัญหาของประชาชนที่บ่งบอกความรู้สึก และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการในฐานะหน่วยงานผู้ใช้อำนาจ ฝ่ายบริหารตามระบอบประชาธิปไตย ในการบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แจ้งเบาะแสเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ทั้งนี้ ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม การร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้ภาครัฐทราบว่าการบริหารงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัย และหน่วยงานของรัฐได้ตระหนัก และให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขันการเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมอาจเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

โรงพยาบาลท่าโรงช้าง ในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นสถานที่ให้บริการด้านสุขภาพให้กับผู้ป่วย โดยมักที่จะมุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วยหรือโรคต่างๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ โรงพยาบาลท่าโรงช้างได้เล็งเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าวนี้ จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องการการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงาน พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

## ๒. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าโรงช้าง สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน และเรื่องราวร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้าง โดยผ่านช่องทางต่างๆดังนี้

๑. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์
  - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
  - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานกฤษฎามนตรี ๑๑๑๑
๓. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข
๔. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี
๕. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๗๗ ๓๕๗๑๖๔ ต่อ ๑๑๒๘
๖. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน โรงพยาบาลท่าโรงช้าง [www.trch.go.th](http://www.trch.go.th)

 <b>โรงพยาบาลท่าโรงช้าง</b> THARONGCHANG HOSPITAL		
<p>LINE Official Account</p>  <p>โรงพยาบาลท่าโรงช้าง จังหวัดสุราษฎร์ธานี</p> <p>ITA</p> <p><b>ร้องเรียน ร้องทุกข์</b></p>	 <p>นายแพทย์พิชญ์ พงษ์กุล นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้าง</p>	<p><b>วิสัยทัศน์ (VISION)</b></p> <p>เป็นโรงพยาบาลชุมชนแม่ข่าย (M2) ชั้นนำของจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในปี 2570</p> <p><b>พันธกิจ (MISSION)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนาคุณภาพและศักยภาพการให้บริการ</li> <li>2. พัฒนาระบบบริหารจัดการและระบบสารสนเทศ</li> <li>3. พัฒนาสมรรถนะและคุณภาพชีวิตของบุคลากร</li> <li>4. พัฒนาการดำเนินงานร่วมกับภาคีเครือข่ายอย่างยั่งยืน</li> </ol>

๘. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลท่าโรงช้าง
๙. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

## ส่วนที่ ๒

### ๑. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑.๑ การเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรม ให้กับเจ้าหน้าที่ในสังกัด ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖

๑.๒ การสอบสวน/การพิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๑.๓ การดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้าง กระทำผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่

- การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์ และเรื่องขอความเป็นธรรม

๑.๔ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน กรณีมีข้อพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นหรือเชื่อว่าได้เกิดขึ้นในสถานบริการ สังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

๑.๕ ให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินคดี ข้อกฎหมายเกี่ยวกับคดีทางการแพทย์ และกฎหมายทั่วไปแก่แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ในสังกัด และประชาชนทั่วไป

๑.๖ เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการในสังกัดสำนักงานโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

๑.๗ เตรียมคดีเพื่อส่งให้กับพนักงานอัยการแก้ต่างคดีแพ่งและคดีอาญาที่มีมูลเหตุจากการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

๑.๘ เตรียมคดีและแก้ต่างคดีอาญาที่พนักงานอัยการหรือผู้เสียหายฟ้องคดีอาญาต่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ในคดีเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

๑.๙ ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์ และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ และเสนอแนวทางเพื่อป้องกัน แก้ไข การฟ้องร้องหรือข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการให้บริการทางการแพทย์

๑.๑๐ ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมายตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือพระราชบัญญัติอาหาร 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

๑.๑๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบังคับใช้กฎหมาย ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือ พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ.๒๕๓๕, พระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.๒๕๓๕ , พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑ , พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม

๑.๑๒ ตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน พิจารณา เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับทางการแพทย์และสาธารณสุขและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้างและเจรจาใกล้เคียงข้อพิพาทที่เกิดจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของสถานบริการในสังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้าง โดยมีกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบคือพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

## ๒. คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน ได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**หน่วยบริการ** หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

**ผู้ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหาย จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์

**การร้องทุกข์** หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปหรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมายหรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติ ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

**คำร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้าง ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้าง เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อ จัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้าง ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงาน กระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนด ไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง หน่วยงานของโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไข กับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นๆ ประกอบด้วยงานนิติการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการ และมาตรฐาน

**ดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

**การอุทธรณ์** หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้มีการทบทวน

**บัตรสนเท่ห์** หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อม ปราบกฏชัดเจน ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์ เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงพอว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น



**การบริหาร** หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใสเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

**การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข** หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลแล้ว เกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัย ในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

**เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์** หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆจากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นปรากฏได้ว่าการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุข ของหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้าง แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้น กับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่ หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

**ความขัดแย้ง** หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิด จากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความ ขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

**การเจรจาไกล่เกลี่ย** หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

**การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง** หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคล ที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศแลสัมพันธภาพ ที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

**ผู้ไกล่เกลี่ย** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบ การแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

**การชุมนุมเรียกร้อง** หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็น ในเรื่องต่างๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาของกลุ่มคนที่ ได้รับผลกระทบ เป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคน และ/หรือได้รับ ผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

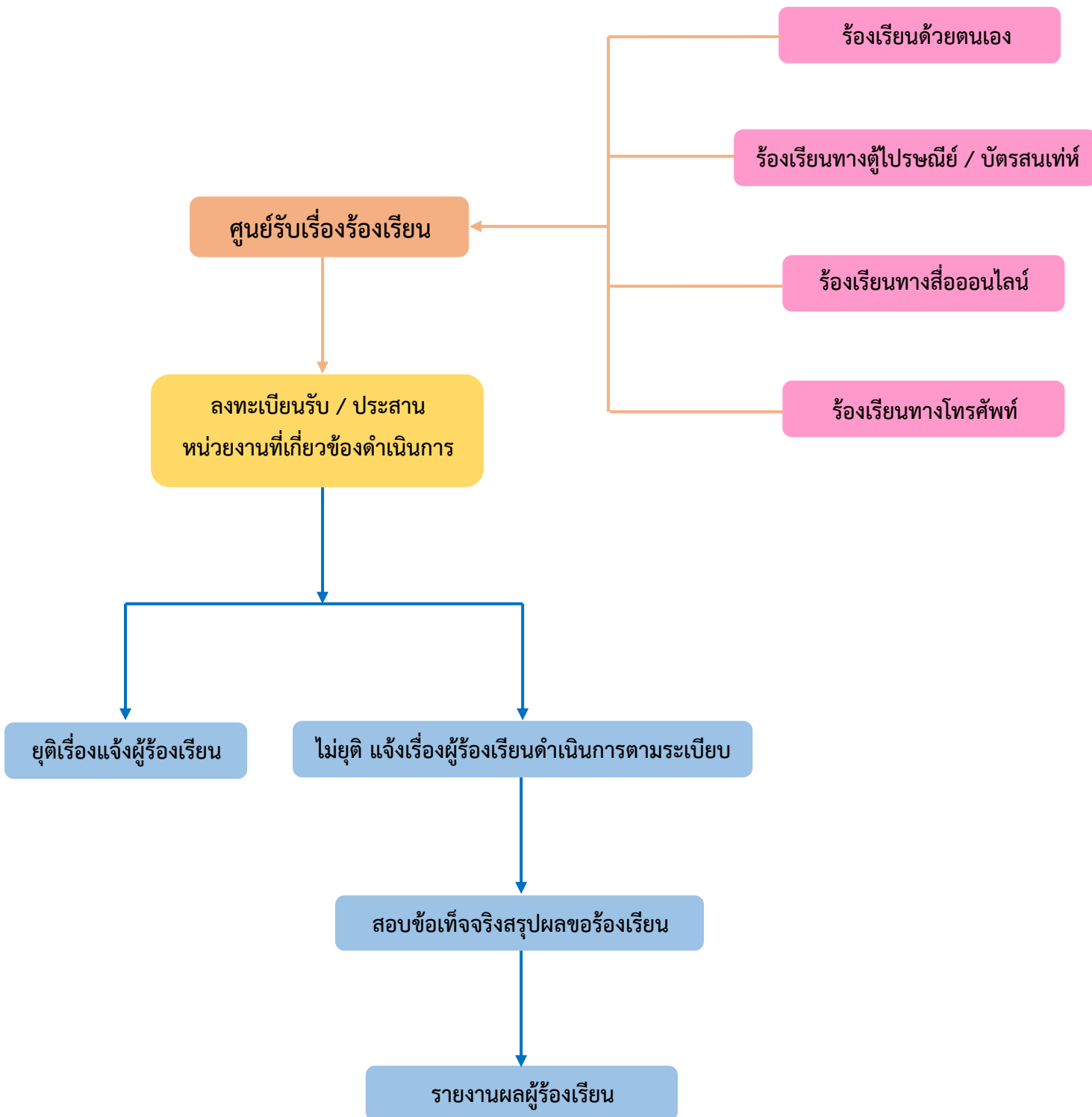
## ๓. ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. การให้บริการการแพทย์และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลท่าเรือแล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ	การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรค การรักษาผิดพลาด ฯลฯ
๒. คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รอดตรวจนาน</li> <li>๒. แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า</li> <li>๓. แพทย์ปฏิบัติเวชการรักษา</li> <li>๔. กริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ</li> <li>๕. ไม่เต็มใจให้บริการ</li> </ol>
๓. การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาวะร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหารเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานมีพฤติกรรมสื่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</li> <li>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมสื่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</li> <li>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้ง โยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ</li> </ol>

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๔. วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด
๕. การทุจริต	การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติใดๆในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติใดๆในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	๑. การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์การก่อสร้าง ๒. การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต ฯลฯ
๖. ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ฯลฯ
๗. ความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้าง	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	การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยเป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพสิ่งแวดล้อมบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน ๒. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด ๓. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ น้ำเสีย ส่งกลิ่นเหม็น เหตุรำคาญของกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๔. สถานบริการ สถานประกอบการ ไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ
๑๑.ขอความอนุเคราะห์	การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆนอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ	๑. ค่ารักษาพยาบาล ๒. การขอขึ้นทะเบียนการล้างไต ๓. การย้ายสถานบริการ ฯลฯ

๔. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## ๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ตรวจสอบทุกครั้ง	๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ตรวจสอบทุกครั้ง	๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางตู้ไปรษณีย์และบัตรสนเท่ห์	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์	ทุกวัน	๑๕ วันทำการ	

## ๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

### ๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ ระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน อย่างชัดเจน

๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๑.๔ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยจัดความเดือดร้อน

๔. เป็นเรื่องและผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๕. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๖.๑ คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖.๒ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๖.๔ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

๗. หลักเกณฑ์และวิธี/.....

## ๗. หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยคำร้อง กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

### ๑. กรณีข้อขัดข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑.๑ ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้นโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นหรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

๑.๒ ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๑.๓ ประเวณีเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิหรือได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๑.๔ ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

### ๒. ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหรือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจก็ให้ร้องทุกข์ตามกฎหมาย ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

- กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์ สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

- กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้ว่าราชการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

- กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์กรณีนี้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องทุกข์ในเรื่องนี้จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข. เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอนนั้นถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความคับข้องใจแล้ว จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบหมายอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่งข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค กรณีนี้ถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดทำในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจกรณีเช่นนี้จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

### ๓. วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- ๓.๑ ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- ๓.๒ การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- ๓.๓ ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่า เป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
- ๓.๔ คำขอของผู้ร้องทุกข์
- ๓.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่จำเป็น

๔. การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ

- ๔.๑ กรณีเจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง
- ๔.๒ กรณีอยู่ต่างประเทศและความหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด
- ๔.๓ กรณีมีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็น

หนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็นถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

### ๕. หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

๕.๑ การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๕.๒ ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทน กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

๕.๓ ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้ แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

### ๖. การยื่นหนังสือร้องทุกข์ ทำได้ ๒ วิธี ดังนี้

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

๖.๒ ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตราวันที่ของหนังสือร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์ โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา หรือส่งไปยังสำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.)



๗. ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

๗.๑ เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้ง พร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชา ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประกอบการพิจารณาภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๗.๒ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัทข้าราชการ หรือบุคคลใดมาให้อภัยค่าหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

๗.๓ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วันนับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๗.๔ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ได้วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

๘. สิทธิของผู้ร้องทุกข์

๘.๑ ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

๘.๒ ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ และคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุคัดค้านตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

๘.๓ กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ชั้นต้นภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์หรือของคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

## ๘. ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่ทำการ โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ ..... ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์ ..... อาชีพ ..... ตำแหน่ง .....

เลขที่บัตรประชาชน ..... ออกโดย .....

วันออกบัตร ..... บัตรหมดอายุ .....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลท่าโรงช้าง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ  
และแก้ปัญหาในเรื่อง .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง ทุกประการ โดย  
ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ดังนี้

- |         |             |     |
|---------|-------------|-----|
| ๑. .... | จำนวน ..... | ชุด |
| ๒. .... | จำนวน ..... | ชุด |
| ๓. .... | จำนวน ..... | ชุด |
| ๔. .... | จำนวน ..... | ชุด |
| ๕. .... | จำนวน ..... | ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อ

ขอแสดงความนับถือ

.....

( ..... )

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลท่าโรงช้าง  
ตามประกาศโรงพยาบาลท่าโรงช้าง  
เรื่อง กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าโรงช้าง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

ชื่อกลุ่มงาน: กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลท่าโรงช้าง อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัน/เดือน/ปี: ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ: หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน


รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
๒. คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ตามข้อ ๑. และข้อ ๒.

Linkภายนอก: <http://www.trch.go.th/index.htm>

หมายเหตุ: .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

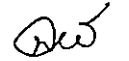


(นายชูเกียรติ เชี่ยวแดง)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง



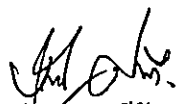
(นายพิชญ์ ทังตระกูล)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าโรงช้าง

วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายพิชญ์ ทังตระกูล)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๕ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗