



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลรัฐประเทศ ฝ่ายบริหารทั่วไป (งานนิติการ) โทร. ๐ ๓๗๒๓ ๓๐๓๓ ต่อ ๕๒๕
ที่ สก ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๑๓๗ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติใช้คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลรัฐประเทศ และคู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลรัฐประเทศ
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

๑. เรื่องเดิม

ด้วยโรงพยาบาลรัฐประเทศ ได้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเป็น
ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ และเพื่อให้การดำเนินการศูนย์บริหาร
จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

งานนิติการ จึงได้จัดทำคู่มือเพื่อให้การดำเนินการศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ดังนี้

๒.๑ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลรัฐประเทศ

๒.๒ คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาล
รัฐประเทศ

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ เป็นไปอย่าง
รวดเร็ว มีขั้นตอนการดำเนินการ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนั้น จึงเห็นควรขออนุมัติใช้คู่มือ
ตามข้อ ๒.๑ และ ข้อ ๒.๒ ที่เสนอมาพร้อมนี้

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วยแล้วโปรดลงนามดังนี้

๔.๑ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลรัฐประเทศ

๔.๒ คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาล
รัฐประเทศ

๔.๓ ขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์โรงพยาบาลรัฐประเทศ

(นายณัฐภัทร สมบรม)

นิติกร

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ
-เพื่อพิจารณาและอนุญาตให้นำเผยแพร่
ตามระเบียบฯ ทางราชการ

(นายอำนาจ กองคำ)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

อนุญาต

(นายราเชษฎ์ เขิงพนม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลรัฐประเทศ

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. คำจำกัดความ	๓
๓. หน่วยงาน	๔
๔. ขอบเขต	๔
๖. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๕
๗. ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๙. หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ	๙
๑๐. กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลรัฐประเทศ	๑๓

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 ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมา โดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล และหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้น ในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความ เดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อาจเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน ต่างๆเพิ่มขึ้น

โรงพยาบาลรัฐประเทศ ในฐานะหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ให้บริการทางด้านสุขภาพ โดยมักที่จะมุ่งเน้นทางด้านส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความ เจ็บป่วย หรือโรคต่างๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ เล็งเห็นความสำคัญของเรื่องดังกล่าวนี้ จึงจัดทำคู่มือคู่มือ การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของโรงพยาบาล รัฐประเทศ 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 หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

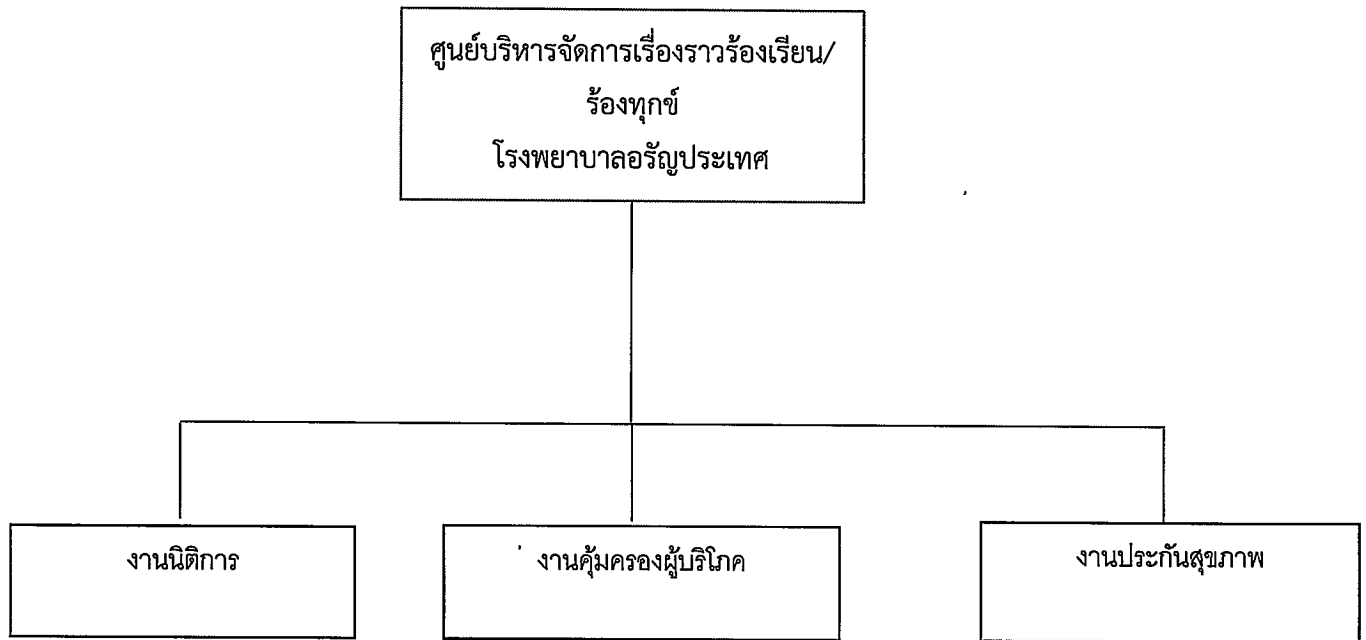
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลของรัฐประเทศ

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

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ หน่วยงาน



๒.๓ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มงานในสังกัดโรงพยาบาลรัฐประเทศ โดยผ่านช่องทางต่างๆดังนี้

๑. ไปรษณีย์ : ๔ ถนนมหาตมาธิบดี ตำบลรัฐประเทศ อำเภอรัฐประเทศ จังหวัดสระแก้ว

๒๗๑๒๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑

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

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

๕. มาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลรัฐประเทศ

๖. เว็บไซต์โรงพยาบาลรัฐประเทศ

๗. Email: aranhos.team@gmail.com

๘. Facebook : โรงพยาบาลรัฐประเทศ

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 และเฝ้าอำนวยความสะดวกผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย
- 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, พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลป์ 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. การให้บริการ ทางการแพทย์และ สาธารณสุข	-การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการ ดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุข ของหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาล อรัญประเทศ แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึง ประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมี ความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือ เรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือ กระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ	การ ร้อง เรเรียน เกี่ยว กับ การ รักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษา ผิดพลาด ฯลฯ
๒. คุณภาพการ ให้บริการ	-การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับ การให้บริการทางการแพทย์และ สาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ	๑. รอดตรวจนาน ๒. แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ สาธารณสุขทำงานล่าช้า ๓. แพทย์ปฏิบัติการรักษา ๔. กริยาไม่เหมาะสม/วจาไม่สุภาพ ๕. ไม่เต็มใจให้บริการ
๓. การบริหารจัดการ	-การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการ บริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและ ประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะ ได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรม สื่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัด จ้างมีพฤติกรรมสื่อไปในทางไม่ โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และ ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การ เลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบและการแต่งตั้ง โยกย้ายไม่ ชอบธรรม ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๔.วินัยข้าราชการ	-กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็น กรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด
๕. การทุจริต	-การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติใดๆในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติใดๆในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น	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 พหุติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล(ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๒.๖.๔ เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์/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 หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

(๒) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

(๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

(๔) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

๒.๗.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหรือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้ออกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความซับซ้อนใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตามมาท.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 ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความซับซ้อนใจแล้ว 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 กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใดๆ 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 หรือบุคคลใดมาให้อรรถาธิบายหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

(๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

(๔) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่สามารถทำได้ 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	ใช้ เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ รพ.รัฐประเทศ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ฯ
๒	ลงทะเบียนเลขรับในระบบสารบรรณ	๕ นาที	เจ้าหน้าที่ งานสารบรรณ
๓	พิจารณาเรื่องร้องเรียนจัดระดับความรุนแรง	๑ วัน	เลขานุการ หรือ ประธานคณะกรรมการ
๔	รายงานเบื้องต้น ผู้อำนวยการ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริหารจัดการ เรื่องราวร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ฯ
๕	คณะกรรมการดำเนินการตามคำสั่ง	๑ วัน	คณะกรรมการไกล่ เกลี่ยฯ
๖	เหตุการณ์ควบคุมได้หรือไม่	๗ - ๓๐ วัน	คณะกรรมการไกล่ เกลี่ยฯ
๗	ได้	๗ วัน	เลขานุการ หรือ ประธาน คณะกรรมการ
๘	ไม่ได้ รายงานผู้อำนวยการ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ดำเนินการแก้ไขจนได้ข้อยุติ	๗ วัน	คณะกรรมการไกล่ เกลี่ยฯ
๙	บันทึกข้อความรายงานเหตุการณ์และรายงานผลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง - ผู้ร้องเรียน - หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน - หน่วยงานอื่นตามที่เห็นสมควร	๓ วัน	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลรัฐ ประเทศ

๔. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ไปรษณีย์ : ๔ ถนนมหาทไทย ตำบลอรุณประเทศ อำเภออรุณประเทศ จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๒๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานกฤษฎมนตรี ๑๑๑๑

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

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

๕. มาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลอรุณประเทศ

๖. เว็บไซต์โรงพยาบาลอรุณประเทศ

๗. Email: aranhos.team@gmail.com

๘. Facebook : โรงพยาบาลอรุณประเทศ

๙. Line : @aranhospital

๑๐. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การกำจัดขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลอรุณประเทศ ดำเนินการประสานหน่วยงานบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป



นายณัฐภัทร สมบรม
นิติกร



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...โรงพยาบาลรัฐประเทศ ฝ่ายบริหารทั่วไป (งานนิติการ) โทร. ๐-๓๗๒๓-๓๐๓๓ ต่อ ๕๒๕
ที่ สก ๐๐๓๒.๓๐๑/๑๙๕ วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรื่อง...พิจารณาแก้ไขคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและเจรจาไกล่เกลี่ย
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ

๑. ต้นเรื่อง

ตามที่โรงพยาบาลรัฐประเทศมีคำสั่งที่ ๐๘๑/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและเจรจาไกล่เกลี่ย นั้น (เอกสารหมายเลข ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ เนื่องจากคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและเจรจาไกล่เกลี่ยบางรายได้ เกษียณอายุราชการ และขอแก้ไขเพิ่มเติมรายชื่อคณะกรรมการ เพื่อความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

๒.๒ ตามที่กระทรวงสาธารณสุขมีหนังสือที่ สธ ๐๒๑๘/๓๖๓๖ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๙ เรื่องการพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยผู้ป่วย (Patient Safety) และลดปัญหาการฟ้องร้อง เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ปฏิบัติแนวทางดังนี้ (เอกสารหมายเลข ๒)

๑. ให้ดำเนินการด้านการป้องกันและตรวจจับความรุนแรงตามขั้นตอนการจัดระบบของ กระทรวงสาธารณสุข

๒. ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/โรงพยาบาลดำเนินการจัดระบบโครงสร้างทีม เคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT) ระดับจังหวัดและระดับโรงพยาบาล

๓. ให้ทุกหน่วยงานใช้งานโปรแกรมบันทึกข้อมูลศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ โดยปกปิดชื่อและ ที่อยู่ผู้ป่วย

๔. ให้ทุกหน่วยงานดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและเจรจา ไกล่เกลี่ยในหน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับ โดยให้พิจารณาถึงคำสั่งกระทรวงสาธารณสุขทุกระดับ โดยให้ พิจารณาถึงคำสั่งกระทรวงสาธารณสุขที่ ๑๐๙๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๙ ถ้าองค์กรประชุมไม่ครบให้ ตั้งแต่งตั้งให้ครบ

๕. รับผิดชอบคำสั่งคณะกรรมการทีมเฉพาะกิจในการเจรจาไกล่เกลี่ย (Ad Hoc Mediation Team)

๓. ขอกฎหมาย กฎ ระเบียบ และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา (เอกสารหมายเลข ๓)

ข้อ. ๑ ให้บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งดังต่อไปนี้ เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ พนักงาน ราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุขและลูกจ้างในฐานะผู้อำนวยการกอง

๑.๒ ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค ที่กำหนดให้มีฐานะเทียบเท่ากับกอง คือ

ฯลฯ

ฯลฯ

(๔) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทั่วไป

/ข้อ. ๒ การ...

ข้อ. ๒ การเป็นผู้บังคับบัญชาตามคำสั่งนี้ หมายถึง การบังคับบัญชาข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุขและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งตนเป็นผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าของหน่วยงานนั้นและให้หมายความรวมถึง การพิจารณา การอนุมัติ การอนุญาต การสั่งการหรือ การดำเนินการอื่นที่จะพึงปฏิบัติราชการในความรับผิดชอบของตน


๓.๒ คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๔๐๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและเจรจาใกล้เกลี่ยในหน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับ (เอกสารหมายเลข ๔)

๔. ข้อพิจารณา

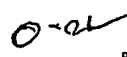
เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนของเจ้าหน้าที่ ต่อการตอบสนองที่รวดเร็วต่อความเสี่ยง ที่อาจเกิดความขัดแย้งในการบริการทางการแพทย์ จึงต้องมีระบบเฝ้าระวัง Early detection และลดปัญหา การฟ้องร้องในคดีทางการแพทย์ รวมทั้งเป็นการดำเนินการตามกระทรวงสาธารณสุข ในองค์ประกอบของ คณะกรรมการใกล้เกลี่ย ดังนั้น งานนิติการ จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและเจรจา ใกล้เกลี่ย ใหม่ ทั้งนี้ การแต่งตั้งคณะกรรมการข้างต้น เป็นอำนาจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ ในฐานะผู้บังคับบัญชา ตามนัยคำสั่ง คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๙๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา ข้อ ๑ ๑.๒ (๔)

๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบด้วยแล้วโปรดลงนามในคำสั่ง แต่งตั้ง คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและเจรจาใกล้เกลี่ย


(นายณัฐภัทร สมบรม)
นิติกร

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ
-เพื่อพิจารณา


(นายอำนาจ กองคำ)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

อนุญาต

(นายราเชษฎ์ เขิงพนม)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรัฐประเทศ



คำสั่งโรงพยาบาลอรัญประเทศ

ที่ ๔๓ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่

อนุสนธิ คำสั่งโรงพยาบาลอรัญประเทศ ที่ ๐๘๑/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ นั้น

เนื่องจากคณะกรรมการบางรายเกษียณอายุราชการ และขอแก้ไขเพิ่มเติมรายชื่อคณะกรรมการ เป็นเหตุให้คำสั่งดังกล่าวไม่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน จึงเห็นควรปรับปรุงคำสั่งใหม่ให้เป็นปัจจุบัน.

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามนัยคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๘๘๗/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอรัญประเทศในฐานะผู้บังคับบัญชา จึงเห็นควรมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลอรัญประเทศ ดังนี้

๑. นายราเชษฎ์ เขิงพนม	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอรัญประเทศ	ประธานกรรมการ
๒. นายสรวิศ ชลาลัย	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๓. นายอุดม จันทามงคล	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๔. นายศุภกฤษณ์ กิจภากรณ์	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๕. นายธนา ภาณุมาศรัศมี	นายแพทย์ชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสาวศุภกรีย์พร พอใจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ
๗. นางสุมิตราพร เขิงพนม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๘. นางปรารถนา วินดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๙. นางจีรภา นาคจันทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๑๐. นายอำนาจ กองคำ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ
๑๑. นายณัฐภัทร สมบรม	นิติกร	ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยคณะกรรมการฯ มีอำนาจหน้าที่ มีดังนี้

๑. เพื่าระวังเหตุการณ์และเรื่องสำคัญที่จะต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชาทันที ซึ่งได้แก่

- ๑.๑ โรคอุบัติใหม่
- ๑.๒ เรื่องที่เสี่ยงโดยมีข่าวถึงสื่อมวลชนและ Social media
- ๑.๓ เรื่องที่มีผลกระทบต่อโรงพยาบาล
- ๑.๔ เรื่องที่มีแนวโน้มต่อการถูกฟ้องร้อง
- ๑.๕ เรื่องที่เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลไม่สำเร็จ
- ๑.๖ อุบัติเหตุหมุ่และอุบัติเหตุที่เกิดกับบุคลากรสาธารณะหรือบุคคลที่มีชื่อเสียง
- ๑.๗ บุคลากรถูกทำร้ายร่างกาย
- ๑.๘ เรื่องอื่นๆหรือสถานการณ์ที่มีความจำเป็น

๒. หาข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ทุกฝ่าย

๓. ร่วมวางแผนแก้ไขปัญหา เหตุการณ์ และเรื่องสำคัญ ที่มีแนวโน้มว่าจะบานปลายถึงขั้น ร้องเรียนหรือฟ้องร้องเป็นคดีทางการแพทย์ ทั้งทางแพ่งและทางอาญา

๔. ดำเนินการตามกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

๕. ควบคุม ป้องกัน และดำเนินการเยียวยา เมื่อการเจรจาสำเร็จ พร้อมทั้งฟื้นคืนความสัมพันธ์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายราเชษฐ เจริญนาม)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอรัญประเทศ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ
ตามประกาศโรงพยาบาลรัฐประเทศ
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลรัฐประเทศ

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลรัฐประเทศ

วันที่/เดือน/ปี พ.ศ. ๒๕๖๓

หัวข้อ ขออนุมัติใช้คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

รายละเอียดข้อมูล(โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)


๒.๑ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โรงพยาบาลรัฐประเทศ

๒.๒ คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงพยาบาลรัฐประเทศ

Link ภายนอก

หมายเหตุ


ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล


(นายณัฐภัทร สมบรม)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๒๓ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓


ผู้อนุมัติรับรอง


(นายอำนาจ กองคำ)

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

วันที่ ๒๓ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่


(นายณัฐภัทร สมบรม)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๒๓ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓