

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
และการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
โรงพยาบาลเชียงใหม่  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา



## คำนำ

คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องทั่วไป/เรื่องการบริการ ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล ให้สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ได้อย่างครอบคลุม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวังการกระทำผิดกฎหมาย รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ประชาชนอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน โดยทางโรงพยาบาลเชียงใหม่หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการและผู้มารับบริการต่อไป

โรงพยาบาลเชียงใหม่ อำเภอยะเยา  
จังหวัดพะเยา

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
๔. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๕
๕. ภาคผนวก	๑๗

## คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

### บทที่ ๑

#### หลักการและเหตุผล

รัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันเพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุขของประชาชนชาวไทย จึงมุ่งเน้นความเป็นอยู่ของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐ ในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการ กระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมได้ด้วยตนเอง หรือผ่านทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร และทางเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นช่องทางการให้บริการประชาชน ที่มีความรวดเร็ว สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยเรื่องราวที่เสนอจะได้รับการพิจารณา และแจ้งผลให้ทราบภายในเวลาอันสมควร คือ ต้องถือว่าสิทธิของการร้องเรียนร้องทุกข์นั้น เป็นสิทธิของประชาชน โดยชอบด้วยกฎหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องย่อมต้องมีหน้าที่รับเรื่องเพื่อแก้ไขปัญหาให้ประชาชนตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

โรงพยาบาลเชียงใหม่ ในฐานะหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง จึงมีหน้าที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล และเพื่อให้สามารถดำเนินการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

๑. เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน ด้านสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอเชียงใหม่ และในพื้นที่รอยต่อของจังหวัดพะเยา
๒. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของบุคลากรและหน่วยงานในสังกัด ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนด
๓. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหารพิจารณาตามลำดับ
๔. ประสานหน่วยงานราชการอื่นหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ
๕. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและสร้างความพึงพอใจต่อประชาชน
๖. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อเรียกร้อง/ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยสันติวิธี
๗. จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ
๘. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารนำประกอบการพิจารณา
๙. สนับสนุนและพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร

๑๐. จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมและนำเสนอต่อที่ประชุมคณะผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานพัฒนาให้การทำงานมีมาตรฐาน รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

### คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง โรงพยาบาลเชียงใหม่

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

**ผู้ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**การร้องทุกข์** หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

**คำร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อ จัดจ้างในส่วนราชการ การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเชียงใหม่

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นๆ

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

**การอุทธรณ์** หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ สั่งการ หรือมี ปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้มีการทบทวน

**บัตรสนเท่ห์** หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อ ในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

**การบริหาร** หมายถึง การดำเนินงาน หรือการบริหารจัดการที่โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณา ถึงประโยชน์และผลเสียต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ ประกอบกับประโยชน์ในระยะยาว ของราชการ

**การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข** หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการ ทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา แล้วเกิดเหตุการณ์ ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการ ดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

**เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์** หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคล หรือองค์กร ที่แสดง ให้ปรากฏได้มีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการ ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้น กับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วย บริการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยารับผิดชอบ

**ความขัดแย้ง** หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือ รับบริการสาธารณสุข หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์ อันนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือ การนำข้อพิพาทขึ้นเป็นคดีฟ้องร้องต่อศาล โดยอาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ หรือกำลังเกิดขึ้นก็ได้ ทั้งนี้ต้อง เป็นกรณีที่น่าปรากฏชัดเจน

**การเจรจาไกล่เกลี่ย** หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือ ผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ ความขัดแย้งบานปลาย ทั้งนี้ จะต้องเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย

**การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง** หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

**ผู้ไกล่เกลี่ย** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรือบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับ

### **ขอบเขต**

คู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ และเพื่อเผยแพร่ขั้นตอน การดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แก่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนถึงกำหนดช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ หมายเลข ๐ ๕๔๔๙ ๕๐๑๘, ๐ ๕๔๔๙ ๕๑๒๕, ๐ ๕๔๔๙ ๕๖๔๓ ต่อ ๑๑๐๔, โทรสาร: ๐ ๕๔๔๙ ๕๓๐๐

๒. หนังสือ / จดหมาย ส่งทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่ เลขที่ ๒๐๐ หมู่ที่ ๖ ตำบลเชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ ๕๖๑๖๐

- หนังสือร้องทุกข์-ร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. ทางเว็บไซต์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ <http://www.cmhos.net>

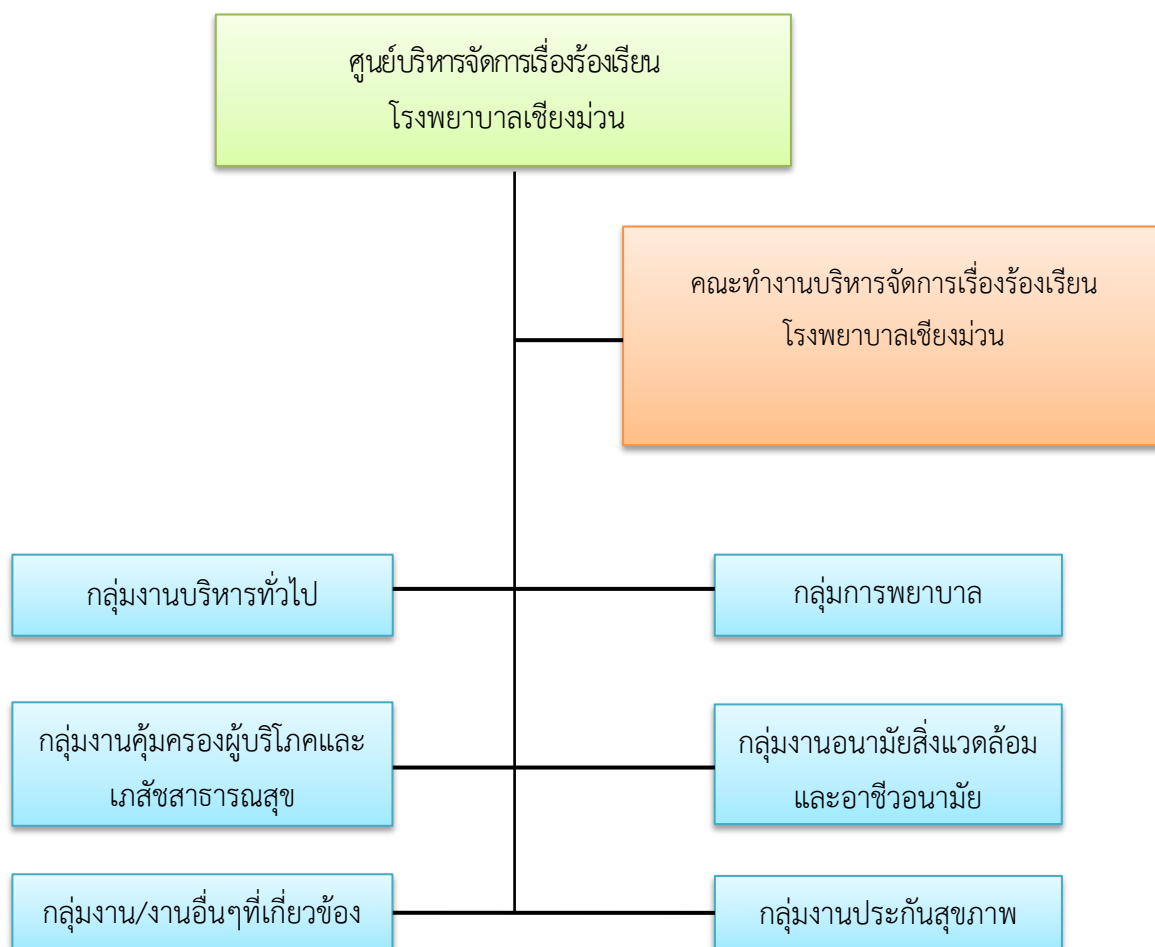
๔. เดินทางมา ร้องทุกข์-ร้องเรียน ด้วยตนเองที่ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเชียงใหม่ กลุ่มงานประกันสุขภาพ (ชั้น ๑ )

๕. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล้องแสดงความคิดเห็น, ศูนย์ดำรงธรรมฯ ฯลฯ

## บทที่ ๒

### กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเชียงใหม่

#### ๒.๑ กลุ่มงานภายในที่รับผิดชอบ



#### ๒.๒ บทบาทหน้าที่ของกลุ่มงานภายในที่รับผิดชอบ

๒.๒.๑ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรมของกลุ่มงาน/ฝ่ายภายในโรงพยาบาลเชียงใหม่ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ และการสอบสวน/พิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ตาม



พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ รวมทั้งการดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑) การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยากระทำความผิดวินัย และการสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด

๒) การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน และเรื่องร้องขอความเป็นธรรม

**๒.๒.๒** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสอบสวนข้อเท็จจริงรวมทั้งเสนอแนะมาตรฐานการดำเนินงาน และข้อมูลทางวิชาการ ในประเด็นงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการดำเนินงาน และการตัดสินใจแก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่ และศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน รวมทั้งการติดตามสนับสนุนการแก้ปัญหา และพัฒนาระบบการทำงานของกลุ่มงาน /ฝ่าย เพื่อป้องกันปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๒.๓ การจัดประเภทเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน / ระยะเวลาในการตอบสนอง

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ด้านบริหาร	การเงิน การคลัง การพัสดุ การบริหารงานบุคคล การจ่ายค่าตอบแทน	๑ วัน	กลุ่มงานบริหารฯ
๒	ด้านบริการ	คุณภาพ / มาตรฐานการบริการ พฤติกรรมบริการ/การคุ้มครองสิทธิ ผู้ให้ฯ-ผู้รับบริการ /ถูกเรียกเก็บ ค่าบริการ /ไม่ได้รับความสะดวกใน การรับบริการ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มงานการแพทย์ , กลุ่มการพยาบาล, กลุ่มงานทันตฯ ,กลุ่มงาน เภสัชกรรม, กลุ่มงาน ประกันสุขภาพ ,กลุ่มงาน เทคนิคการแพทย์และหรือ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
๓	ด้านการ ทุจริต	- อาศัยตำแหน่งหน้าที่แสวงหา ประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย -ปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วย กฎหมาย	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มงานบริหารฯ
๔	พฤติกรรม ส่วนตัว	-ความประพฤติเสื่อมเสียชื่อเสียงใน ตำแหน่งหน้าที่ เช่น เมมาสุรา / ทะเลาะวิวาท / ซู้สาว /การพนัน / อื่นๆ	๑ วัน (ชี้แจง ให้ผู้ร้องเรียน ทราบ)	งานจริยธรรม
๕	เรื่องอื่น ๆ	- การคุ้มครองผู้บริโภค - การควบคุมบุหรี / เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ - กฎหมายสาธารณสุขอื่น ๆ	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มงานเภสัชกรรมและ กลุ่มงานที่ได้รับมอบหมาย ฯ

หมายเหตุ กรอระยะเวลาดำเนินการสามารถยืดหยุ่นได้ตามระเบียบการจัดการร้องทุกข์-ร้องเรียนด้านต่างๆ ได้ เช่น การคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการ (มาตรา๑๘) และการคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการ (มาตรา๑๔) มีกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน การถูกเรียกเก็บเงินค่ารักษา หรือการไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ ต้องดำเนินการภายใน ๗ วัน เป็นต้น

## ๒.๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๔.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องทุกข์-ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๔.๒ ข้อร้องทุกข์-ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๔.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยขจัดความเดือดร้อน

๒.๔.๔ เป็นเรื่องและผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา

๒.๔.๕ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๔.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
  - ๒) คำร้องทุกข์ร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งที่สุดแล้ว
  - ๓) เรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
  - ๔) คำร้องทุกข์-ร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๒.๕ หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์-ร้องเรียน กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

๒.๕.๑ กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์-ร้องเรียนได้  
ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์-ร้องเรียนของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็น การสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

๒) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

#### ๒.๕.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์-ร้องเรียน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ ปรีกษาหรือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรีกษาหรือ หรือปรีกษาหรือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตาม กฎ ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๒) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขนั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้อำนวยการวิทยาลัยใน สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องทุกข์-ร้องเรียนต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์-ร้องเรียนเกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อ ปลัดกระทรวงซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องทุกข์ในเรื่องนี้ จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข. เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น บรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความคับข้องใจแล้ว จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค นั้น แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัดก็ตาม กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดทำในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีเช่นนี้จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

### ๒.๕.๓ วิธีการร้องทุกข์-ร้องเรียน

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

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

### ๒.๕.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์-ร้องเรียนแทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์-ร้องเรียนจะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี ๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง ๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ ๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

### ๒.๕.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์-ร้องเรียน

๑) การยื่นคำร้องทุกข์-ร้องเรียน ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียนทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียนประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

### ๒.๕.๖ การยื่นหนังสือร้องทุกข์-ร้องเรียน

การยื่นหนังสือร้องทุกข์-ร้องเรียน ทำได้ ๒ วิธี คือ

๑) ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา หรือ เจ้าหน้าที่ ผู้รับหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์-ร้องเรียน หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์-ร้องเรียน

๒) ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ของหนังสือร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์ โดยให้ส่งไปยัง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่

๒.๕.๗ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องทุกข์ประกอบการพิจารณา ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้ ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใดๆ มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๔) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก่หรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องทุกข์ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

๒.๕.๘ สิทธิของผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียน

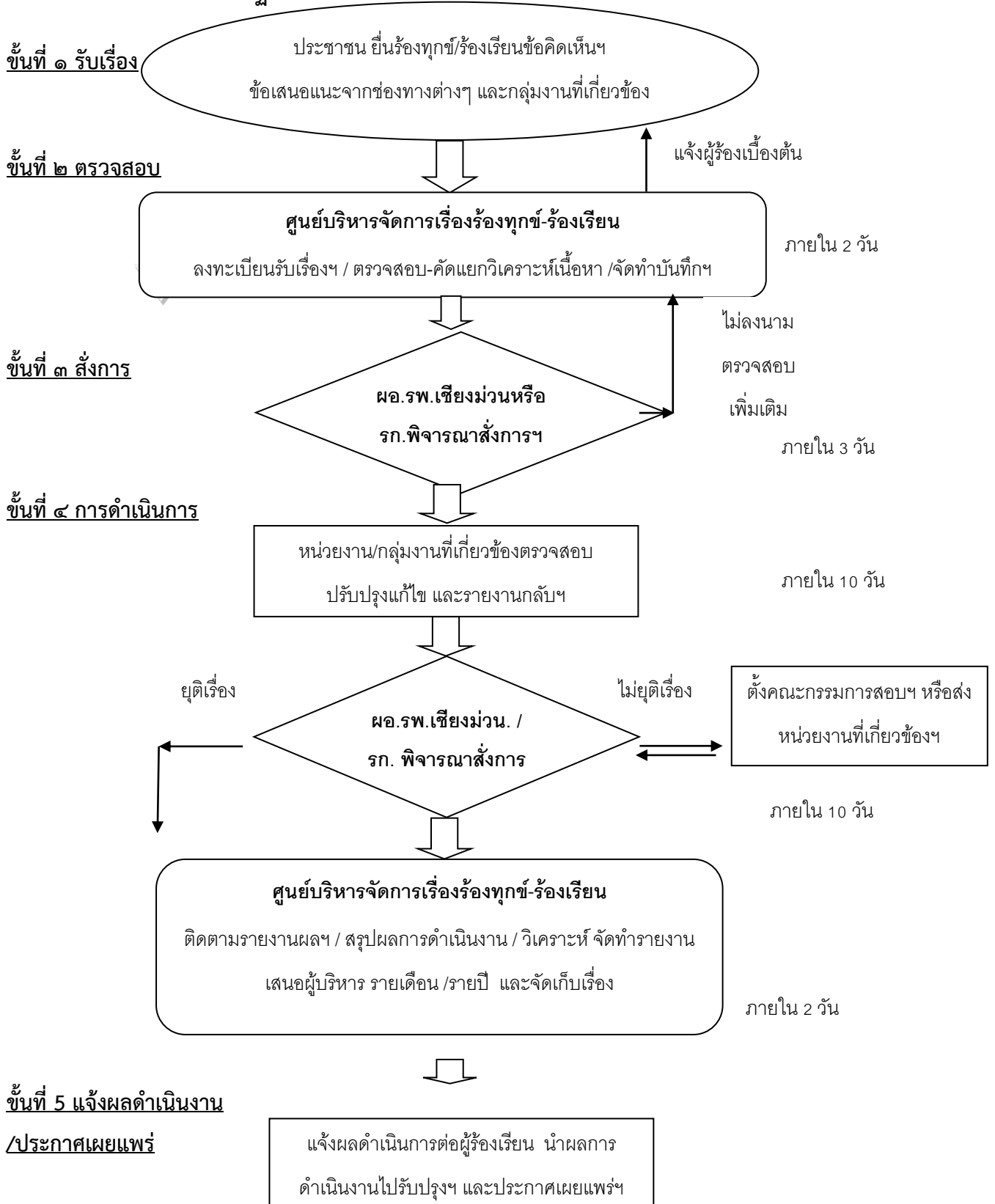
๑) ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องทุกข์ จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

๒) ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยเรื่องทุกข์ และคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องทุกข์ กรณีที่มีเหตุคัดค้านตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

๓) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยเรื่องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้น ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยเรื่องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องทุกข์ หรือของคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องทุกข์

**บทที่ ๓**  
**กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์-ศูนย์ไกล่เกลี่ย**

**๓.๑ ผังขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติการ**



### ๓.๒ กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน

๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รับข้อมูลเบาะแส เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ลงทะเบียนของศูนย์ฯ และทำการคัดแยกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และส่งให้กับหัวหน้าศูนย์ฯ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒ หัวหน้าศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ศึกษาวิเคราะห์ สรุปประเด็น ประสานหน่วยงาน กลุ่มงานฯ ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลประกอบการพิจารณาตรวจสอบ แก้ไข และนำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล เชียงม่วน พร้อมข้อมูลเพิ่มเติมและความเห็นเบื้องต้น รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานเบื้องต้น ให้แก่ผู้ร้อง หรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ

กรณีข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ขาดรายละเอียดไม่เข้าหลักเกณฑ์ หัวหน้าศูนย์ฯ สามารถดำเนินการยุติเรื่อง / เข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ / ขาดประเด็นสาระที่ชัดเจน

๓ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงม่วน/ผู้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการ/ส่งเรื่อง

๓.๑ สั่งการให้หน่วยงาน กลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ กรณีด้านบริหารจัดการ/ด้านบริการ/บัตรสนเท่ห์

๓.๒ ส่งเรื่องให้คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการสืบสวน สอบสวน และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และรายงานผลความคืบหน้าการแก้ไขปัญหา สำหรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงจนได้ข้อยุติแล้ว ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

๔ หน่วยงาน หรือกลุ่มงานต่างๆ ภายในสังกัดโรงพยาบาลเชียงม่วน ดำเนินการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการดำเนินการถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงม่วนโดยผ่านศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๕ หัวหน้าศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฯ รายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงม่วน หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อทราบ

๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล (Scan) บันทึกในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประมวลและสรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

๗ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร ตามลำดับชั้นเป็นรายเดือน และรายงานประจำปี

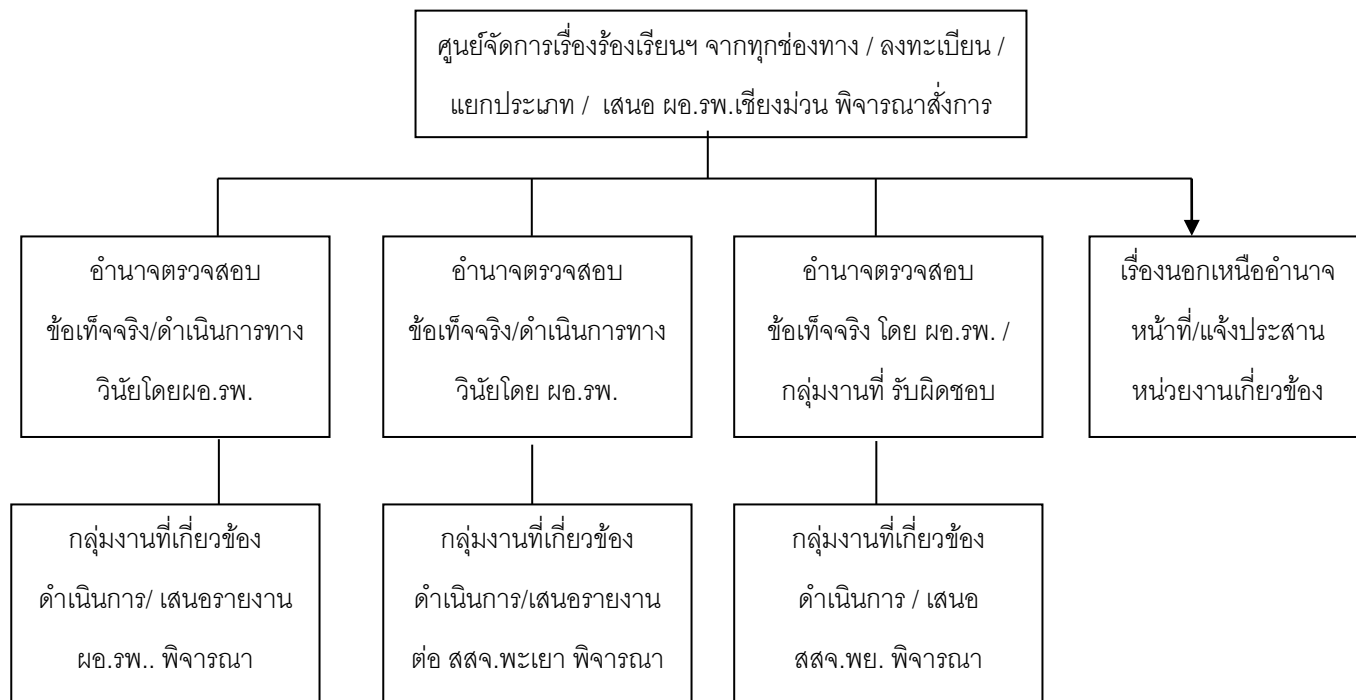
๘ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ตารางแสดงกระบวนการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากทุกช่องทาง	ทุกวัน เวลา ๑๐.๐๐ น.	ผู้ช่วยเลขาธิการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๒	ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณ	๓๐ นาที	ผู้ช่วยเลขาธิการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ
๓	คัดแยก / วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บัตรสนเท่ห์ การแจ้งเบาะแส แล้วจัดทำหนังสือเสนอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เชียงม่วน เพื่อแจ้งให้ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และแจ้งผู้ร้องฯ ถึงการดำเนินการเบื้องต้น	๓ วัน	หัวหน้าประธาน คณะทำงานศูนย์บริหารจัดการเรื่อง ร้องทุกข์
๔	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เชียงม่วน พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข หรือสั่งการให้คณะกรรมการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สืบสวน สอบสวน ดำเนินการ แก้ไขปัญหา หรือตามความเหมาะสม	๑-๒ วัน	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล เชียง ม่วน
๕	หน่วยงานต่างๆ ภายในสังกัดที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบหรือ แก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการดำเนินการถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เชียงม่วน ( ผ่านศูนย์ฯ )	๑๕ วัน	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง
๖	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องทำความเห็นเสนอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เชียงม่วน พิจารณา สั่งการให้หน่วยงานดำเนินการเพิ่มเติม หรือ หากเห็นว่าดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่แล้ว ให้แจ้งผลการ ดำเนินการถึงผู้ร้องตามที่อยู่ปรากฏ และรายงานถึงผู้ตรวจราชการ ( คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามคำสั่ง เขต สุขภาพที่ ๑ )	๗ วันหลังจาก ได้รับรายงาน จากหน่วยงาน	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 ผังแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



## บทที่ ๔

### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### ๔.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘

๓. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๔๕

๔. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)

๕. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๙. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)

๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)

๑๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๓. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๑๔. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๑๕. สิทธิผู้ป่วย ๑๐ ประการ อันได้แก่

๑๕.๑ ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ

๑๕.๒ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติเนื่องจากมีความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิ การเมือง เพศ อายุและลักษณะความเจ็บป่วย

๑๕.๓ ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตนเว้นแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น

๑๕.๔ ผู้ป่วยอยู่ในสถานะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิจะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณีโดยไม่คำนึงถึงผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่

๑๕.๕ ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน

๑๕.๖ ผู้ป่วยมีสิทธิจะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ และสถานบริการได้

๑๕.๗ ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

๑๕.๘ ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้ทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วม หรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ

๑๕.๙ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะตนที่ปรากฏในเวชระเบียน เมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอื่น

๑๕.๑๐ บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปี บริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต

#### ๔.๒ การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด พะเยา	ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดพะเยา	ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์	๑ ปี
	เว็บไซต์กระทรวง สาธารณสุข	ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์	๑ ปี

#### ๔.๓ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

- เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข

#### ๔.๔ ระบบการติดตามและประเมินผล

๔.๔.๑ ร้อยละของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๔.๒ ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา

๔.๔.๓ ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

## ภาคผนวก



แบบตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน		
	ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเชียงใหม่	
	วันที่	เดือน พ.ศ.
เรื่อง ตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน		
เรียน		
ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เมื่อวันที่		
	เดือน	พ.ศ.
เกี่ยวกับเรื่อง.....		
.....		
โรงพยาบาลเชียงใหม่ ได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่.....		
ลงวันที่..... และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้		
○ ๑. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน .....		
.....		
.....		
.....		
ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน ๓๐ วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน.		
○ ๒. ได้มอบหมายให้ .....		
.....		
ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องทุกข์/ร้องเรียน		
ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลเพิ่มเติมเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น หรือ		
โรงพยาบาลเชียงใหม่ โทรศัพท์ ๐-๕๔๔ ๙๕๐๑๘ , ๐๕๔๔ ๙๕๑๒๕ ต่อ ๑๔๐๔ , ๑๑๐๔ หรือโทรสาร		
๐๕๔๔ ๙๕๓๐๐		

แบบรายงาน ๑๕ วัน	
ที่	โรงพยาบาลเชียงใหม่
วันเดือนปีรับเรื่อง .....	วันเดือนปีรายงาน .....
เรื่อง.....	
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเชียงใหม่	
อ้างถึง ๑.หนังสือ..... ที่ ...../.....ลงวันที่..... ๒. ....	
สิ่งที่ส่งมาด้วย .....	
ประเด็นปัญหา	การแก้ไข
๑.	
๒.	
<input type="radio"/> ยุติ <input type="radio"/> ไม่ยุติ คาดว่าจะต้องใช้เวลา .....	
ผู้ประสานงาน	โทรศัพท์
ผู้รายงาน	ตำแหน่ง



## หลักการยุติเรื่อง

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และแจ้งผู้ร้องทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน ซึ่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และแจ้งผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และได้ชี้แจงผู้ร้องทราบ
๔. เรื่องส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และแจ้งผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานใดรับเรื่องไป
๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา รวมถึง บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งผู้ร้องทราบ
๖. เรื่องเสนอความคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือมีหน่วยงานดำเนินการอยู่แล้ว และแจ้งผู้ร้องทราบ
๗. กรณีเสนอความคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประเมินผลข้อมูลและเสนอความคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

**แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**  
**โรงพยาบาลเชียงใหม่**

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
๑	<p>บัญชีคุมการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้มีรายละเอียดที่สามารถตรวจสอบติดตามการดำเนินการว่าเป็นไปตามขั้นตอน ตามห้วงเวลาหรือไม่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-วันเดือนปี รับเรื่อง</li> <li>-ประเภทเรื่อง/มาด้วยตนเอง</li> <li>-ชื่อหน่วยงาน/ผู้ร้อง</li> <li>-วันเดือนปี ส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้อง</li> <li>-ผลการดำเนินการเมื่อครบ ๑๕ วัน</li> <li>-ผลการดำเนินงานเมื่อเสร็จสิ้น</li> <li>-การยุติ</li> </ul>	บัญชีคุม	<ul style="list-style-type: none"> <li>-รับเรื่องลงบัญชีทันที</li> <li>-เสนอเรื่องภายใน ๓ วัน</li> <li>-แจ้งผู้ร้องทราบ</li> <li>-เมื่อรับเรื่องให้ลงบัญชีส่วนกลาง ก่อนแจกจ่ายผู้รับผิดชอบเรื่องนำไปลงบัญชีกลุ่มงานอีกครั้ง</li> </ul>
๒	<p>การแจ้งหน่วยปฏิบัติ ให้กำหนดรายงาน ๑๐ วัน โดยแบบบรายงานไปด้วยทุกเรื่อง การรายงาน ๑๐ วัน เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินการ ขณะเดียวกันก็เป็นตัวบังคับให้ผู้ปฏิบัติจะต้องเร่งรัดดำเนินการ หากเป็นเรื่องไม่ยุ่งยาก ก็ไม่ควรใช้เวลาเกินกว่า ๑๐ วัน</p>	แบบรายงาน	-ติดตามทวงถาม เมื่อครบ ๑๐ วัน
๓	<p>การพิมพ์เอกสาร ให้จัดทำทำหนังสือ ความหมาย เพื่อให้ติดตามเรื่องได้ง่าย หรือทำแทนกันได้ และสามารถแก้ไขข้อความ กรณีผู้บังคับบัญชาให้แก้ไข แต่เจ้าของเรื่องไม่อยู่ หรือกรณีที่จะต้องประสานงาน จึงจำเป็นที่จะต้องกำหนดสัญลักษณ์ไว้</p> <p style="text-align: center;"><b>“ชื่อแฟ้ม(บุคคล)/หมายเลขเครื่อง/หน้า”</b></p>		

ลำดับ	การปฏิบัติ	เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
๔.	<p>หนังสือไม่ลงชื่อ ให้ถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-กรณีมีข้อมูลพอสมควร ให้บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา ใช้หนังสือนำเสนอ สั่งการให้หน่วยปฏิบัติตรวจสอบข้อเท็จจริงตามระเบียบ</li> <li>-กรณีไม่มีข้อมูลใช้หนังสือประทับตราให้หน่วยปฏิบัติพิจารณาตามสมควร อาจใช้วิธีการสอบสวนทางลับ หากพบว่ามีมูลก็ให้ดำเนินการตามระเบียบ</li> </ul>	แบบกรณีไม่ลงชื่อ	การลงทะเบียนให้จัดทำบัญชีคุมเฉพาะ
๕.	<p>มาร้องด้วยตนเอง ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้แบบฟอร์มรับเรื่อง ชักถาม ทวนความเข้าใจละเอียด</li> <li>-ให้คำแนะนำ ชี้แจง แก้ไขปัญหา /ประสานหน่วยงาน หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น ด้านกฎหมาย</li> <li>-สอบถามความพึงพอใจ</li> <li>-ยุติได้เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ</li> <li>-ไม่ยุติเสนอความเห็นผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา</li> </ul>	แบบกรณีร้องด้วยตนเอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>-พักทนายยื่นแจ่มใส</li> <li>-แสดงความเป็นกันเอง</li> <li>-จัดหาที่นั่งให้นั่งพัก</li> <li>-บริการน้ำดื่ม อาหารว่างตามความเหมาะสม</li> </ul>
๖.	<p>การยุติเรื่อง ต้องเป็นตามที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดมี ๗ ประการ ดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ลงในบัญชีคุมส่วนบุคคล</li> <li>-ลงในบัญชีคุมส่วนกลาง</li> <li>-แจ้งผู้ร้องทราบ</li> </ul>	การยุติเรื่อง ๗ ประการ	-การยุติเรื่องต้องมีความเห็นของผู้บังคับบัญชาทุกเรื่อง
๗.	<p>การจัดเก็บเอกสาร มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะบางเรื่องต้องติดตาม หรืออ้างอิง ให้ดำเนินการแยกเรื่องเฉพาะ แยกเรื่องยุติออกตั้งแฟ้มใหม่</p>		

