



# คู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

/ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลโนนแดง

ประจำปี ๒๕๖๖



## คำนำ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โรงพยาบาลโนนแดง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของโรงพยาบาลโนนแดง เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างมีคุณภาพ ขอขอบพระคุณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และขออนุญาตนำแนวทางการจัดทำคู่มือคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) มาใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานนี้

โรงพยาบาลโนนแดง

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	
๒.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๒.๓ คำจำกัดความ	๓
๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๒.๖ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณา วินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ	๘
๒.๗ สิทธิของผู้ร้องทุกข์	๑๐
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติ	
๓.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
๑) ผังกระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์	๑๑
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๑๒
๓) แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน	๑๓
๔) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๑๔
๓.๒ กระบวนการดำเนินการทางวินัย	
๑) ผังกระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์	๑๔
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ	๑๕
๓) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๑๖
บรรณานุกรม	๑๗

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เป็นการให้บริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างของส่วนราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งประชาชนคาดหวังในการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข จากสถานบริการสาธารณสุขของภาครัฐ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล ร้านขายยา หรือใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุข การตรวจสอบควบคุมการดำเนินการ การคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสาธารณสุข การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือแม้แต่การร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ซึ่งคับข้องใจในการปฏิบัติราชการเหล่านี้ ย่อมสะท้อนถึงการจัดบริการว่าได้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ ในปัจจุบันการจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดซื้อจัดจ้างการจัดหาพัสดุ การคัดเลือก คัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญและหน่วยงานมีความจำเป็นต้องจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานได้ทราบถึงเหตุการณ์เหล่านั้น เพื่อแก้ไข ปรับปรุง และวางแผนงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์หรือกรณีเมื่อเกิดเหตุแล้วก็จะสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันมิให้เกิดความเสียหายบานปลายและสามารถแก้ไขเยียวยาผู้เสียหายได้ทันท่วงที

โรงพยาบาลโนนแดง พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้การจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติและก่อประโยชน์ต่อประชาชน และเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์อันพึงประสงค์ หรือพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ จึงได้ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของโรงพยาบาลโนนแดง และวางแผนปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าว

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้การดำเนินกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และตสสปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

## บทที่ ๒

### กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลโนนแดง ประจำปี ๒๕๖๔

#### ๒.๑ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

-คณะกรรมการร้องเรียนร้องทุกข์

#### ๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๒.๒.๑ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและภูมิปัญญาแพทย์แผนไทยเป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ. ยา พ.ศ. ๒๕๑๐ พ.ร.บ. วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘ พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒ พ.ร.บ. เครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๓๑ พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕ พ.ร.บ. สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑

๒.๒.๒ กลุ่มงานประกันสุขภาพ เป็นหน่วยงานในการดำเนินงานเพื่อให้การรับเรื่องราวร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชน เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้กำหนด รวมทั้งสามารถสร้างความเข้าใจและสัมพันธ์ อันดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จึงดำเนินการด้วยแนวคิด การคุ้มครองสิทธิประชาชน เป็นกลไกที่ช่วยเหลือให้ประชาชนได้รับบริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด ในขณะที่เดียวกันก็จะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการการรับเรื่องราวร้องเรียน ทำให้หน่วยงานได้รับทราบปัญหาเรื่องคุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการ สามารถนำไปพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นกลไกสำคัญในการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน และนำไปสู่การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิ เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการคุ้มครองสิทธิของประชาชน ทั้งยังเป็นการดำเนินการที่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย

๒.๒.๓ กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย เป็นหน่วยงานในการดำเนินงานเพื่อให้การรับเรื่องราวร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชน ด้านเหตุเดือดร้อนรำคาญ ปัญหาสิ่งแวดล้อมเช่นการปล่อยน้ำเสีย การทิ้งขยะมูลฝอย ฯลฯ ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาดสิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ สถานบริการ หรืออื่น ๆ

๒.๒.๔ กลุ่มงานพัฒนาบุคลากรเป็นหน่วยงานในการดำเนินงานเพื่อให้การรับเรื่องราวร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิให้แก่เจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลโนนแดง เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๕๖ งานบุคลากร ตำแหน่ง เงินเดือน และการเลื่อนขั้น การปรับระดับโยกย้ายต่างๆ

๒.๒.๕ กลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นหน่วยงานในการดำเนินงานเพื่อให้การรับเรื่องราวร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชนทั่วไปด้านบริหารงานการจัดการทั่วไป และการบริหารจัดการซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบพัสดุฯ

### ๒.๓ คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในการกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

**ผู้ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**การร้องทุกข์** หมายถึง การร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเข้าได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

**คำร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลโนนแดง ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ

**เรื่องร้องทุกข์** หมายถึง ความเดือนร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลโนนแดง เช่น การบริหารของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้างในหน่วยงาน การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุขกระทำผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย และกำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** หมายถึงงานนิติการ โรงพยาบาลโนนแดง

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้น ๆ ประกอบด้วย งานนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและภูมิปัญญาแพทย์แผนไทยกลุ่มงานประกันสุขภาพ

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

**การอุทธรณ์** หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมี ปัญหาในมติหรือมาตรการนั้น ๆ และต้องการให้มีการทบทวน

**บัตรสนเท่ห์** หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีสิ่งแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง ชี้ตัวบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์ เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

**การบริหาร** หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่ ดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่ได้รับประโยชน์ประกอบกัน

**การบริหารทางการแพทย์และสาธารณสุข** หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการ ดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัย ในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือ กระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ

**เรื่องร้องเรียนทางการแพทย์** หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใด ๆ จากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้เห็น ปรากฏได้ว่าการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วย บริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิด ขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่ หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ

**ความขัดแย้ง** หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการ ให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่ แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

**การเจรจาไกล่เกลี่ย** หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือ ผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิ ให้ความขัดแย้งยังบานปลาย

**การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง** หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่ เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

**ผู้ไกล่เกลี่ย** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบ การแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

**การประชุมร้องเรียน** หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มได้รับผลกระทบ เป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคนและ/หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

## ๒.๔ ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

### ๒.๔.๑ การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

**นิยาม** การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขแล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือร้องเรียกให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

- ตัวอย่าง**
- ๑) การวินิจฉัยโรคผิดพลาด
  - ๒) การรักษาผิดพลาด ฯลฯ

### ๒.๔.๒ คุณภาพการให้บริการ

**นิยาม** การที่ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานบริการของกระทรวงสาธารณสุข

- ตัวอย่าง**
- ๑) การตรวจฉันทาน
  - ๒) แพทย์/พยาบาลเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า
  - ๓) แพทย์ปฏิเสธการรักษา
  - ๔) กิริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ
  - ๕) ไม่เต็มใจให้บริการ
  - ๖) ระบบส่งต่อผู้ป่วย
  - ๗) อื่น ๆ

### ๒.๔.๓ การบริหารจัดการ

**นิยาม** การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน

- ตัวอย่าง**
- ๑) การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยผู้กล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่สุจริตหลายประการ
  - ๒) การบริหารพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ
  - ๓) การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ



#### ๒.๔.๔ วินัยข้าราชการ

**นิยาม** กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์เพื่อเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

**ตัวอย่าง** การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

#### ๒.๔.๕ การทุจริต

**นิยาม** ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

- ตัวอย่าง** ๑) การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับครุภัณฑ์ พัสดุ การก่อสร้าง  
๒) การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต  
๓) อื่น ๆ

#### ๒.๔.๖ ค่าตอบแทน

**นิยาม** การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ

- ตัวอย่าง** ๑) การเบิกเงิน พตส.  
๒) ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ  
๓) ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ  
๔) ค่าตอบแทน อ.ส.ม  
๕) อื่น ๆ

#### ๒.๔.๗ ความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

**นิยาม** การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างหนึ่งอย่างใดต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

- ตัวอย่าง** ๑) ให้รับผิดชอบใช้ในความเสียหายอันเกิดจากการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน  
๒) เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน

#### ๒.๔.๘ สวัสดิการของรัฐ

**นิยาม** เป็นระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

- ตัวอย่าง**
- ๑) หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการป้องกันและรักษาโรค
  - ๒) กองทุนประกันสังคม
  - ๓) กองทุนข้าราชการบำนาญ
  - ๔) อื่น ๆ

#### ๒.๔.๙ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

**นิยาม** การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

- ตัวอย่าง**
- ๑) การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข
  - ๒) การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม
  - ๓) การเพิ่มบุคลากร
  - ๔) การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์
  - ๕) อื่น ๆ

#### ๒.๔.๑๐ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

**นิยาม** การปกป้องดูแลผู้บริโภค ให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรมจาก ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุข

- ตัวอย่าง**
- ๑) การให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน
  - ๒) ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด
  - ๓) สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ
  - ๔) สถานบริการ หรือสถานประกอบการที่ไม่ได้รับอนุญาต
  - ๕) อื่น ๆ

#### ๒.๔.๑๑ การคุ้มครองตามกฎหมายควบคุมการบริโภคยาสูบ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์

**นิยาม** การดูแลสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่มิให้ได้รับควันบุหรี่จากผู้สูบบุหรี่ ด้วยการกำหนดในมีการคุ้มครองสถานที่ตามที่รัฐมนตรีประกาศให้เป็นสถานที่ห้ามสูบบุหรี่ และกำหนดให้เจ้าของผู้ดูแลสถานที่แสดงป้าย “ห้ามสูบบุหรี่” และไม่อนุญาตให้สูบบุหรี่ในสถานที่ดังกล่าว

**ตัวอย่าง** ๑) การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้วยการตรวจสอบสถานที่ที่กฎหมายกำหนดให้เป็นสถานที่คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ ด้วยการแสดงป้าย **“ห้ามสูบบุหรี่”** ไว้บริการทางเข้า-ออกสถานที่ดังกล่าว ไม่จัดอุปกรณ์สนับสนุนในการสูบบุหรี่ เช่น ที่เขี่ยบุหรี่ และไม่อนุญาตให้ผู้ใดสูบบุหรี่ในสถานที่ดังกล่าว

๒) การควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ เป็นการควบคุมการขาย พ.ร.บ. ควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ โดยตรวจแนะนำตรวจสอบ ผู้ขายผลิตภัณฑ์ยาสูบ มิให้ขายผลิตภัณฑ์ยาสูบแก่บุคคลที่มีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ และขายผลิตภัณฑ์ยาสูบตามที่กฎหมายกำหนดหรือหน้าไว้

๓) การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ตาม พ.ร.บ. ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อเป็นการตรวจแนะนำ ดำเนินคดีตาม กฎหมายดังกล่าว

#### **๒.๔.๑๒ ขอความอนุเคราะห์**

**นิยาม** การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ

**ตัวอย่าง** ๑) คำรักษาพยาบาล

๒) การขอขึ้นทะเบียนการล้างไต

๓) การส่งเคราะห์ผู้พิการ

๔) อื่น ๆ

#### **๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**๒.๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ** ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการแก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

**๒.๕.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ** มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**๒.๕.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยจัดความเดือดร้อน**

**๒.๕.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย** อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลโนนแดง

**๒.๕.๕ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน** ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

### **๒.๕.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้**

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตาม**มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑** จึงจะรับได้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## **๒.๖ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือน**

### **๒.๖.๑ วิธีการร้องทุกข์**

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น รับร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์

๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์

๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์

๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่มีเหตุจำเป็น

### **๒.๖.๒ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน**

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ

๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง

๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร

ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

### ๒.๖.๓ หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทน กรณีแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการในชั้นตอนใด ๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะดำเนินการเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเริ่มพิจารณา

### ๒.๖.๔ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณา ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๔) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก่ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

**๒.๗ สิทธิของผู้ร้องทุกข์**

๑) ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใด ๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

๒) ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

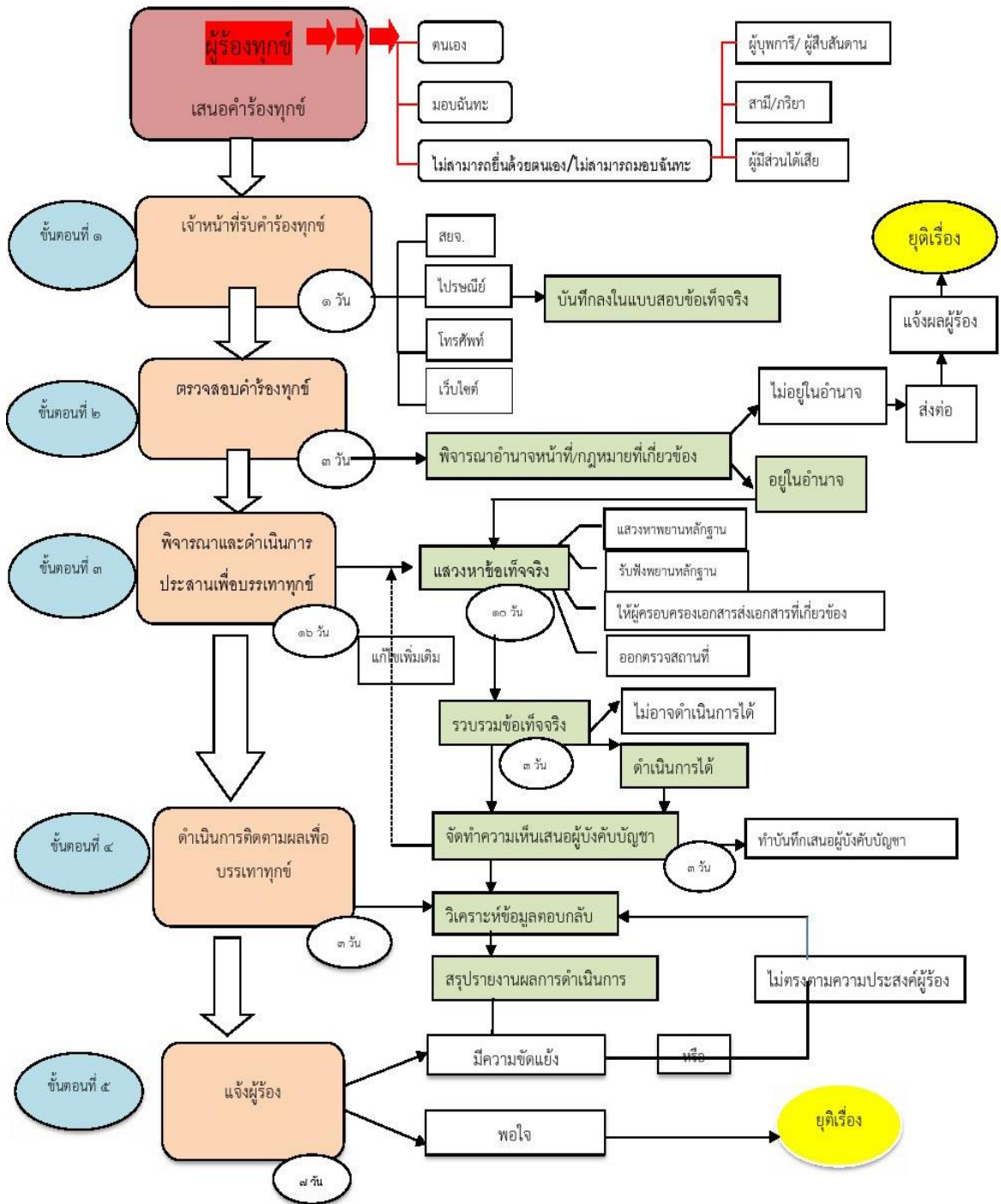
๓) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้น ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่รับทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์หรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

## บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติ

### ๓.๑ กระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์

#### ๓.๑) ผังกระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์

อ้างอิง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒



### ๓.๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆ รวมถึง การได้รับการประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และ หน่วยงานนอกจังหวัด โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ซึ่งจำแนกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

(๑) การเสนอเรื่องร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์จะหมายรวมถึง ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ ถ้าผู้ร้องไม่สามารถยื่นเรื่องด้วยตนเอง จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นแทนได้ คือ บุพการี สามเษภรรยา ผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งในกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์แทนนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจจะเสียหายเพราะการร้องทุกข์ จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประชาชนหรือเอกสารสำคัญหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่น แทนก็ได้

(๒) การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ที่ผ่านการลงทะเบียนสารบรรณ หรือจากการรับเรื่องจากผู้ร้อง ให้บันทึกข้อเท็จจริงเบื้องต้นลงในแบบสอบถามข้อเท็จจริงและทะเบียนรับคำร้อง จัดทำแฟ้มสำนวนเรื่องร้องทุกข์ และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณาการมอบหมายให้ดำเนินการ

(๓) การตรวจสอบคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์หรือไม่ มีหลักฐานตรวจสอบได้หรือไม่ หากไม่น่าเชื่อถือให้ยุติเรื่อง หรือควรส่งต่อหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้อง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ หากตรวจสอบแล้วมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานให้ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการร้องทุกข์ต่อไป พร้อมทั้งตรวจสอบอำนาจหน้าที่ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง


(๔) การพิจารณาและดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริง จาก การหาพยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การออกพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง แล้วรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

(๕) ดำเนินการติดตามผลเพื่อบรรเทาทุกข์ หลังจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้ว ให้ดำเนินการติดตามการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ ดำเนินการตอบกลับมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจาก ผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอ ยุติเรื่อง

(๖) แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง กรณีผู้ร้อง พอใจให้ยุติเรื่อง หากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่งเพื่อ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป



๓.๓) แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

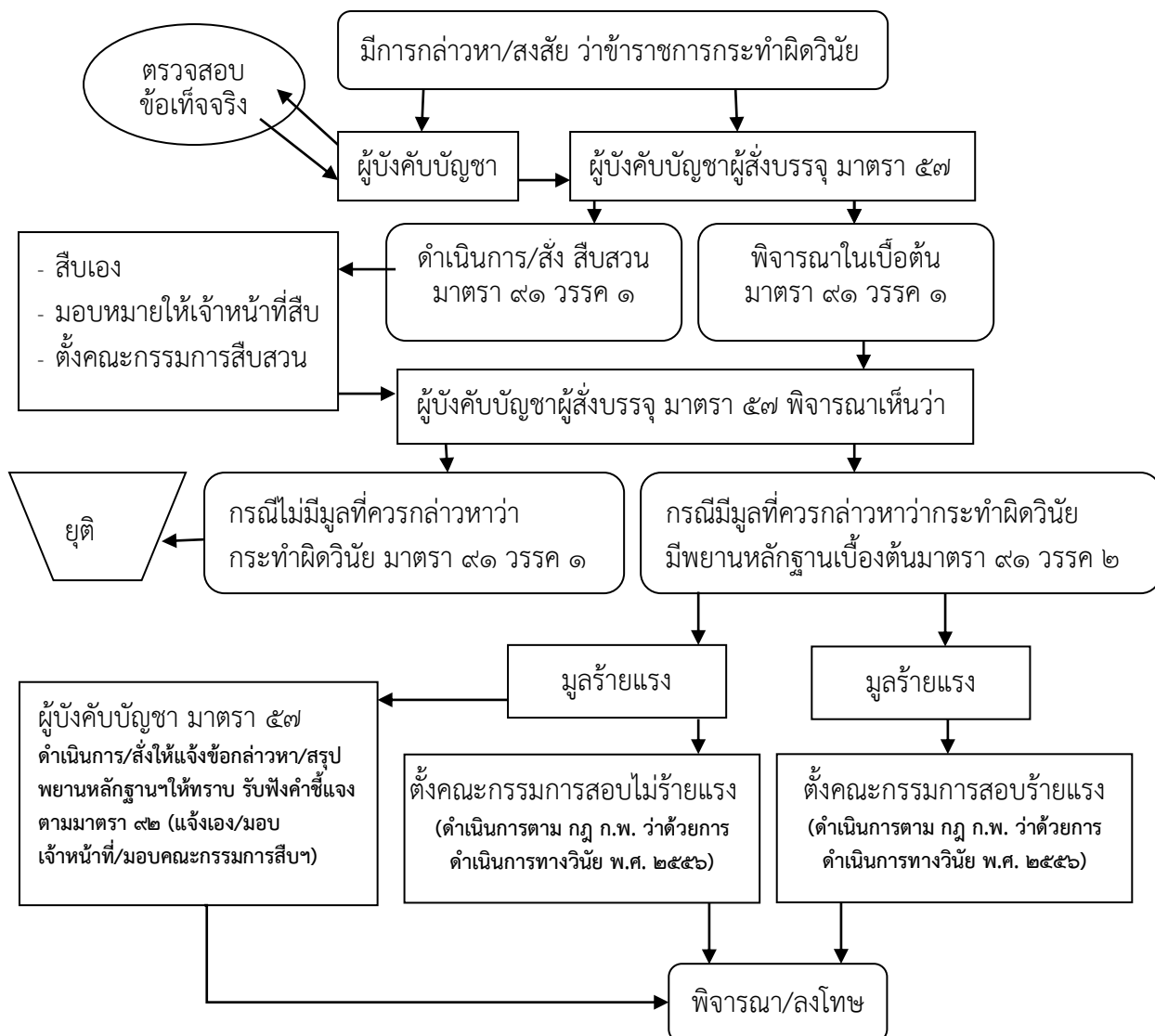
	<p>วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เลขที่รับ..... ร้องเรียนทาง <input type="checkbox"/> หนังสือ/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต <input type="checkbox"/> มาร้องเรียนฯเอง <input type="checkbox"/> .....</p>
<p>ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์..... ..... <input type="checkbox"/> กรณีต้องการติดต่อผู้ร้องเรียน ที่ ..... <input type="checkbox"/> ไม่ประสงค์ออกนาม</p>	
<p>เรื่อง.....</p>	
<p>รายละเอียด..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....</p> <p>ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง (.....) ตำแหน่ง.....</p>	
<p>ความเห็นผู้รับเรื่องร้องเรียน ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....</p> <p>ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง (.....)</p>	<p>ความเห็นผู้อำนวยการ ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....</p> <p>ลงชื่อ..... -๑๔- (.....)</p>

### ๓.๔) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลโนนแดง [www.nondaenghos.com](http://www.nondaenghos.com)
๒. E-mail : [Nondang\\_hospital@hotmail.com](mailto:Nondang_hospital@hotmail.com)
๓. เว็บเพจ : โรงพยาบาลโนนแดง กระทรวงสาธารณสุข
๔. ผู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชม จำนวน ๒ ตู้ หน้าที่ักผู้ป่วยนอก และตึกผู้ป่วยใน
๕. จดหมาย/ไปรษณีย์ ถึง หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑๑๓ ม.๙ ถ.เจนจบทิศ ต.โนนแดง อ.โนนแดง จ.นครราชสีมา ๓๐๓๖๐
๖. โทรศัพท์ ๐-๔๔๔๗-๕๐๕๘, ๐-๔๔๔๗-๕๐๗๓, ๐-๔๔๔๘-๕๐๐๑-๒ ต่อ ๑๓๓ หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ในเวลาราชการ โทรสาร ๐-๔๔๔๗-๕๐๕๘ ต่อ ๑๐๒
๗. ติดต่อด้วยตนเอง ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ตึกผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการ

### ๓.๒ กระบวนการดำเนินการทางวินัย

#### ๑) ผังกระบวนการดำเนินการทางวินัย



## ๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ข้อ ๑ เมื่อมีการกล่าวหาหรือมีกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดกระทำความผิดวินัย ผู้บังคับบัญชาของผู้นั้นมีหน้าที่ต้องรายงานตามลำดับชั้นให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ทราบโดยเร็ว โดยทำเป็นหนังสือ ซึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อผู้กล่าวหา (ถ้ามี)
- (๒) ชื่อและตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา
- (๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการกระทำที่กล่าวหาหรือเป็นที่สงสัยว่ากระทำความผิดวินัย
- (๔) พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเท่าที่มี

ข้อ ๒ การกล่าวหาที่จะดำเนินการตามกฎ ก.พ. นี้ ถ้าเป็นการกล่าวหาเป็นหนังสือให้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (๑) ระบุชื่อของผู้กล่าวหา และลงลายมือชื่อผู้กล่าวหา
- (๒) ระบุชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือข้อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใด
- (๓) ระบุข้อเท็จจริงและพฤติการณ์แห่งการกระทำที่มีการกล่าวหาเพียงพอที่จะเข้าใจได้ หรือแสดงพยานหลักฐานเพียงพอที่จะสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

ในกรณีที่เป็นการกล่าวหาด้วยวาจา ให้ผู้บังคับบัญชาผู้ได้รับฟังการกล่าวหาจัดให้มีการทำบันทึกคำกล่าวหาที่มีรายละเอียดตามวรรคหนึ่ง และให้ผู้กล่าวหาลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๓ ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ดำเนินการทางวินัยโดยไม่ตั้งคณะกรรมการสอบสวน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วไม่เกินสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่พิจารณาเห็นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ขยายเวลาได้ตามความจำเป็น โดยแสดงผลความจำเป็นไว้ด้วย

ข้อ ๔ ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ ดำเนินการทางวินัยโดยตั้งคณะกรรมการสอบสวน ต้องดำเนินการสอบสวน รวบรวมข้อเท็จจริงข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบรับฟังคำชี้แจงของผู้ถูกกล่าวหา แล้วเก็บรวบรวมไว้ในสำนวนการสอบสวน และทำรายงานการสอบสวนพร้อมความเห็นเสนอผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ทั้งนี้ ต้องให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันที่ประธานกรรมการรับทราบคำสั่ง

ในกรณีที่คณะกรรมการสอบสวนมีเหตุผลและความจำเป็นไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง ให้ประธานกรรมการรายงานต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อขอขยายเวลาตามความจำเป็น ในการนี้ ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนจะขยายเวลาให้ตามที่เห็นสมควรโดยไม่ต้องแสดงผลไว้ด้วย หรือจะสั่งให้คณะกรรมการสอบสวนยุติการดำเนินการแล้วพิจารณาสั่งหรือดำเนินการ ต่อไปก็ได้

ข้อ ๕ เมื่อได้วางแนวทางการสอบสวนและการรวบรวมพยานหลักฐานตามข้อ ๒๗ แล้วให้คณะกรรมการสอบสวนดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) รวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- (๒) แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ
- (๓) ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาได้ชี้แจงแสดงพยานหลักฐานเพื่อแก้ข้อกล่าวหา
- (๔) พิจารณาทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่สอบสวน
- (๕) ทำรายงานการสอบสวนพร้อมความเห็นเสนอต่อผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน

### ๓) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. เว็บไซต์ของโรงพยาบาลโนนแดง [www.nondaenghos.com](http://www.nondaenghos.com)
๒. E-mail : [Nondang\\_hospital@hotmail.com](mailto:Nondang_hospital@hotmail.com)
๓. เว็บไซต์ : โรงพยาบาลโนนแดง กระทรวงสาธารณสุข
๔. ผู้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชม จำนวน ๒ ตู้ หน้าตึกผู้ป่วยนอก และตึกผู้ป่วยใน
๕. จดหมาย/ไปรษณีย์ ถึง หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑๑๓ ม.๙ ถ.เจนจบทิศ ต.โนนแดง อ.โนนแดง จ.นครราชสีมา ๓๐๓๖๐
๖. โทรศัพท์ ๐-๔๔๔๗-๕๐๕๘, ๐-๔๔๔๗-๕๐๗๓, ๐-๔๔๔๘-๕๐๐๑-๒ ต่อ ๑๓๓  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป ในเวลาราชการ โทรสาร ๐-๔๔๔๗-๕๐๕๘ ต่อ ๑๐๒
๗. ติดต่อด้วยตนเอง กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลโนนแดง ในเวลาราชการ

## บรรณานุกรม

- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๕๓), *คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, บริษัทสามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด.*
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (๒๕๕๔), *คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ ๒๕๕๕, พฤศจิกายน ๒๕๕๔, บริษัท คัลเลอร์บุ๊กส์ จำกัด.*
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), *พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๒๒ ก, ๒๕ มกราคม ๒๕๕๑, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.*
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๑๐), *พระราชบัญญัติ ยา พ.ศ. ๒๕๑๐, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๘๔ ตอนที่ ๑๐๑ ฉบับพิเศษ, ๒๐ ตุลาคม ๒๕๑๐, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.*
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), *พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๕ ตอนที่ ๑๕ ก, ๒๔ มีนาคม ๒๕๔๑, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.*
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), *พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. ๒๕๒๒, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๖ ตอนที่ ๗๙ ฉบับพิเศษ, ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๒๒, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.*
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๑๘), *พระราชบัญญัติวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. ๒๕๑๘, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๒ ตอนที่ ๕ ฉบับพิเศษ, ๘ มกราคม ๒๕๑๘, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.*
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๒๒), *พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๖ ตอนที่ ๖๓ ฉบับพิเศษ, ๒๗ เมษายน ๒๕๒๒, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.*
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), *พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๑, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๔๓ก, ๕ มีนาคม ๒๕๕๑, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.*
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), *พระราชบัญญัติ เครื่องสำอาง พ.ศ. ๒๕๓๕, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๐๙ ตอนที่ ๕๒, ๘ เมษายน ๒๕๓๕, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.*
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), *พระราชบัญญัติ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๙ ตอนที่ ๑๑๖ ก, ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๑, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.*
- สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๖), *พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก, ๙ ตุลาคม ๒๕๔๖, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.*

\*\*\*\*\*