

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์  
โรงพยาบาลคูเมือง

จัดทำโดย

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลคูเมือง

## คำนำ

โรงพยาบาลคูเมือง ได้กำหนดนโยบายในเรื่องการแก้ไขปัญหาการเรียนให้เป็นระบบ กำหนดมาตรการ/วิธีการ โดยให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และเสนอข้อคิดเห็นหรือคำติชมได้โดยสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการบริหารจัดการ เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลคูเมือง รวมถึงประชาชนทั่วไป สามารถจัดการข้อร้องเรียนไปในทิศทางเดียวกัน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น สำหรับให้ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามขั้นตอน/วิธีปฏิบัติในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ หากยังมีข้อสงสัยสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ โทรศัพท์ ๐๔๔-๖๙๙๒๓๘ ต่อ ๑๓๓๑

สารบัญ

หน้า

คำนำ	ก
สารบัญ	๗
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์	
๒.๑ หน่วยงาน	๒
๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๒.๓ คำจำกัดความ	๒
๒.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องเรียน/ร้องเรียน	๗
๒.๖ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ	๘
๒.๗ สิทธิของผู้ร้องทุกข์	๑๐
บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติ	
๓.๑ กระบวนการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑๑
๑) ผังกระบวนการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑๑
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๒
๓) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๑๒
๔) แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน	๑๓
๓.๒ กระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ระบบประกันสุขภาพ	
๑) ผังกระบวนการรับเรื่องและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ระบบประกันสุขภาพ	๑๕
๒) ขั้นตอนการปฏิบัติงานและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ระบบประกันสุขภาพ	๑๕
๓) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	๑๖
๔) ขั้นตอนการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหาย จากการรักษาพยาบาล (มาตรา ๔๑)	๑๗
๕) ขั้นตอนการจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย จากการให้บริการสาธารณสุข (มาตรา ๑๘(๔))	๑๘
๖) คณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัย คำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น	๑๙
๗) แบบคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นของผู้รับบริการ	๒๐
๓.๓ กระบวนการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน การบริหารงานพัสดุ	
๑) หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒๑
๒) วัตถุประสงค์	๒๑
๓) แบบขอขเขตการตรวจสอบ	๒๑
๔) กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายที่เกี่ยวข้อง	๒๑
๕) ความหมายที่พึงรู้	๒๒
๖) เอกสรหลักฐานที่ใช้ในการตรวจสอบ	๒๒
๗) การรายงานผลการตรวจสอบ	๒๓
บรรณานุกรม	๒๔

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

ในการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เป็นการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างของส่วนราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งประชาชนคาดหวังในการให้บริการทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข จากสถานบริการสาธารณสุขของภาครัฐ การขอใบอนุญาตประกอบกิจการสถานพยาบาล ร้านขายยา หรือใบอนุญาตต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ การตรวจสอบ ควบคุมการดำเนินการ การคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสาธารณสุข การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ หรือแม้แต่การร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งคับข้องใจในการปฏิบัติราชการเหล่านี้ ย่อมสะท้อนถึงการให้บริการว่าได้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ ในปัจจุบันการจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาพัสดุ การคัดเลือก คัดสรรเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญและหน่วยงานมีความจำเป็นต้องจัดช่องทางเพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานได้ทราบถึงเหตุการณ์เหล่านั้น เพื่อแก้ไข ปรับปรุง และวางแผนงานป้องกันมิให้เกิดเหตุอันไม่พึงประสงค์ หรือกรณีเมื่อเกิดเหตุแล้วก็จะสามารถแก้ไขเหตุการณ์ได้ทันมิให้เกิดความเสียหายบานปลาย และสามารถแก้ไขเยียวยาผู้เสียหายได้ทันทั่วทั้ง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อให้การจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติ และก่อประโยชน์ต่อประชาชน และเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์อันพึงประสงค์ หรือพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือประพฤติมิชอบ จึงได้ทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ และ วางแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าว

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ

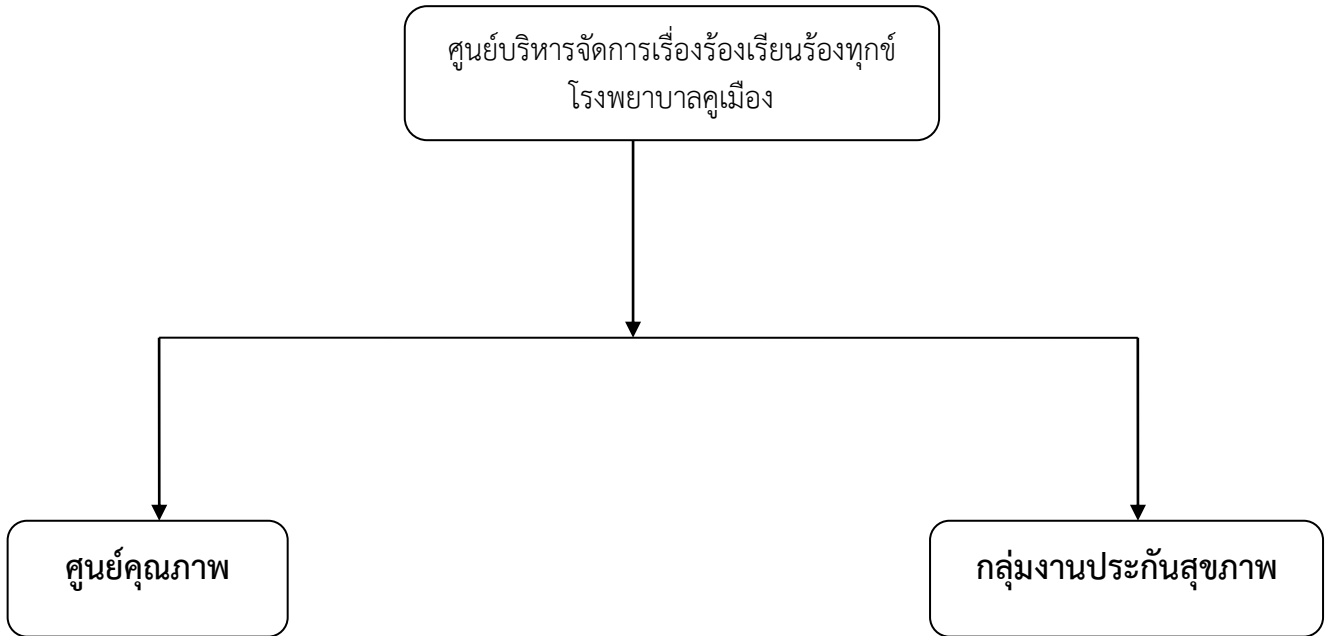
๒) เพื่อให้การดำเนินการกระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานในการแสดงลำดับขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจจนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และตลอดจนสามารถเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ ทั้งสามารถเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานได้

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

**บทที่ ๒**  
**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน**  
**โรงพยาบาลคูเมือง**

**๒.๑ หน่วยงาน**



**๒.๒ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ**

**๒.๒.๑ งานศูนย์คุณภาพ** เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ รับข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นผ่านทางช่องทางผู้รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาล ทางสื่อต่าง ๆ ทางโทรศัพท์เพื่อรวบรวมเก็บในระบบของโรงพยาบาลและส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงแก้ไข และวางแผนป้องกันก่อนที่จะเกิดความเสียหายรุนแรง

**๒.๒.๒ กลุ่มงานประกันคุณภาพ** เป็นหน่วยงานในการดำเนินงาน เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิให้แก่ประชาชน เป็นไปตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้กำหนดรวมทั้งสามารถสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ จึงดำเนินการด้วยแนวคิดการคุ้มครองสิทธิประชาชนเป็นกลไกที่ช่วยเหลือให้ประชาชนได้รับบริการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด ในขณะเดียวกันก็จะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การรับเรื่องร้องเรียนทำให้หน่วยงานได้รับทราบปัญหาเรื่องคุณภาพมาตรฐานของหน่วยบริการสามารถนำไปพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันปัญหาเรื่องร้องเรียน และนำไปสู่การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การป้องกันปัญหาการละเมิดสิทธิเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการคุ้มครองสิทธิของประชาชน ทั้งยังเป็นการดำเนินการที่หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย

**๒.๓ คำจำกัดความ**

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในการกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

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

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

**ผู้ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอาจเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**การร้องทุกข์** หมายถึง การร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้ที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดจากความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนหาแนวทางแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้รับปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

**คำร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

**เรื่องร้องทุกข์** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ เช่น การบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้างในหน่วยงาน การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การรับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและกำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** หมายถึง งานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนนั้นๆ ประกอบด้วย งานนิติการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข กลุ่มงานประกันสุขภาพ

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

**การอุทธรณ์** หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้มีการทบทวน

**บัตรสนเท่ห์** หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีสิ่งแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้ตัวบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

**การบริหาร** หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งและเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่ดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่ได้รับประโยชน์ประกอบกัน

**การบริหารทางการแพทย์และสาธารณสุข** หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุ

อันไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

**เรื่องร้องเรียนทางการแพทย์** หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นปรากฏได้ว่าการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขแล้วเกิดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานบริการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

**ความขัดแย้ง** หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

**การเจรจาไกล่เกลี่ย** หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งยังบานปลาย

**การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง** หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

**ผู้ไกล่เกลี่ย** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

**การชุมนุมร้องเรียน** หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มได้รับผลกระทบเป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคนและ/หรือได้รับผลกระทบเป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคนและ/หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

## **๒.๔ ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

### **๒.๔.๑ การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข**

**นิยาม** การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขแล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

**ตัวอย่าง** ๑) การวินิจฉัยโรคผิดพลาด

๒) การรักษาผิดพลาด ฯลฯ

### **๒.๔.๒ คุณภาพการให้บริการ**

**นิยาม** การที่ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานบริการของกระทรวงสาธารณสุข

**ตัวอย่าง**

๑) การตรวจนาน

๒) แพทย์/พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุขล่าช้า

๓) แพทย์ปฏิเสธการรักษา

- ๔) กิริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ
- ๕) ไม่เต็มใจให้บริการ
- ๖) ระบบส่งต่อผู้ป่วย
- ๗) อื่นๆ

#### ๒.๔.๓ การบริหารจัดการ

**นิยาม** การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส เป็นธรรมโดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน

##### ตัวอย่าง

- ๑) การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยผู้กล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่สุจริตหลายประการ
- ๒) การบริหารพัสดุ ร้องเรียนโดยผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ

หน้าที่ ๖

๓) การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยผู้กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและการแต่งตั้งโยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ

#### ๒.๔.๔ วินัยข้าราชการ

**นิยาม** กฎ ระเบียบ ต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์เพื่อเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑

**ตัวอย่าง** การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติ ว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ

#### ๒.๔.๕ การทุจริต

**นิยาม** ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

##### ตัวอย่าง

- ๑) การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับครุภัณฑ์ พัสดุ การก่อสร้าง
- ๒) การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต
- ๓) อื่นๆ

#### ๒.๔.๖ ค่าตอบแทน

**นิยาม** การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการในช่วงนอเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอเวลาราชการ

##### ตัวอย่าง

- ๑) การเบิกเงิน พตส.
- ๒) ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ



๓) ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

๔) ค่าตอบแทน อสม.

๕) อื่นๆ

#### ๒.๔.๗ ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

**นิยาม** การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างหนึ่งอย่างใดต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัด กระทรวงสาธารณสุข

**ตัวอย่าง**

๑) ให้รับผิดชอบใช้ในความเสียหายอันเกิดจากการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงาน

๒) เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน

#### ๒.๔.๘ สวัสดิการของรัฐ

**นิยาม** เป็นระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันในด้าน ปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

**ตัวอย่าง**

๑) หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับการป้องกันและรักษาโรค

๒) กองทุนประกันสังคม

๓) กองทุนข้าราชการบำนาญ

๔) อื่นๆ

#### ๒.๔.๙ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

**นิยาม** การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการ ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

**ตัวอย่าง**

๑) การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

๒) การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม

๓) การเพิ่มบุคลากร

๔) การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์

๕) อื่นๆ

#### ๒.๔.๑๐ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

**นิยาม** การปกป้องดูแลผู้บริโภค ให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรมจากผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุข

**ตัวอย่าง**

๑) การให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐาน

๒) ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด

๓) สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญ

๔) สถานบริการ หรือสถานประกอบการที่ไม่ได้รับอนุญาต

๕) อื่นๆ

#### ๒.๔.๑๑ การคุ้มครองตามกฎหมายควบคุมการบริโภคยาสูบ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์

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

**ตัวอย่าง**

๑) การคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.๒๕๓๕ ด้วยการตรวจสอบสถานที่ที่กฎหมายกำหนดให้เป็นสถานที่คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ด้วยการแสดงป้าย “ห้ามสูบบุหรี่” ไว้บริการทางเข้า – ออก สถานที่ดังกล่าว ไม่จัดอุปกรณ์สนับสนุนในการสูบบุหรี่ เช่น ที่เขี่ยบุหรี่ และไม่อนุญาตให้ผู้ใดสูบบุหรี่ในสถานที่ดังกล่าว

๒) การควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ เป็นการควบคุมการขาย ตามพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ โดยแนะนำตรวจสอบ ผู้ขายผลิตภัณฑ์ยาสูบ มิให้ขายผลิตภัณฑ์ยาสูบแก่บุคคลที่มีอายุต่ำกว่าสิบแปดปีบริบูรณ์ และขายผลิตภัณฑ์ยาสูบตามที่กฎหมายกำหนดหรือห้ามไว้

๓) การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑ เพื่อเป็นการตรวจแนะนำ ดำเนินคดีตามกฎหมายดังกล่าว

**๒.๔.๑๒ ขอบความอนุเคราะห์**

**นิยาม** การขอความอนุเคราะห์และการขอความช่วยเหลือในด้านต่างๆ นอกเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ

**ตัวอย่าง**

- ๑) ค่ารักษาพยาบาล
- ๒) การขอขึ้นทะเบียนการล้างไต
- ๓) การส่งเคราะห์ผู้พิการ
- ๔) อื่นๆ

**๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**๒.๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่ไม่สุภาพ ประกอบด้วย**

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือเหตุการณ์ของเรื่องร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

**๒.๕.๒** ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**๒.๕.๓** เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือจัดความเดือนร้อน

**๒.๕.๔** เป็นเรื่องและผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์

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

**๒.๕.๖** ไม่เป็นคำร้องที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะได้รับการพิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๒.๖ หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

### ๒.๖.๑ กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่ง อย่างใด ดังนี้

๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมหรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

๒) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่

๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

๔) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรม ตามมาตรา ๔๒ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑

### ๒.๖.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อทกให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหารือหรือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้ออกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจก็ให้ร้องทุกข์ตาม กฎ ก.พ.ค. ได้ดังนี้

๑) เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

(๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๒) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ถ้าเหตุเกิดจากผู้อำนวยการวิทยาลัยในสังกัดสถาบัน

พระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมา ซึ่งเป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด ตามมาตรา ๕๗(๑๑) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ กรณีร้องทุกข์เรื่องดังกล่าวให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๒) เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุขต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น บรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความคับข้องใจแล้ว ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งจังหวัด กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดได้ดำเนินการในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีนี้ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.

### ๒.๖.๓ วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น รักร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

- ๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์
- ๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์
- ๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่มีเหตุจำเป็น

### ๒.๖.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ

- ๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง
  - ๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด
  - ๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร
- ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น

ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

### ๒.๖.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทน กรณี

แต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการในขั้นตอนใดๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้  
แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้  
แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจ  
วินิจฉัยเริ่มพิจารณา

### **๒.๒.๖ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา**

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้ง พร้อมทั้งส่ง  
สำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสาร  
หลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประกอบการพิจารณา ภายใน ๗ วัน นับแต่  
วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้  
ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์พิจารณาเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของ  
ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง  
เพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงด้วยวาจา  
หรือไม่ก็ได้

๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่  
ที่ได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๔) การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง  
และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใด เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อ  
ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการ  
ร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัย  
ดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์  
นั้นให้เป็นที่สุด

### **๒.๗ สิทธิของผู้ร้องทุกข์**

๑) ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์จะมี  
คำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้

๒) ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ และคัดค้านผู้บังคับบัญชา  
ที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ กรณีที่มีเหตุตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.

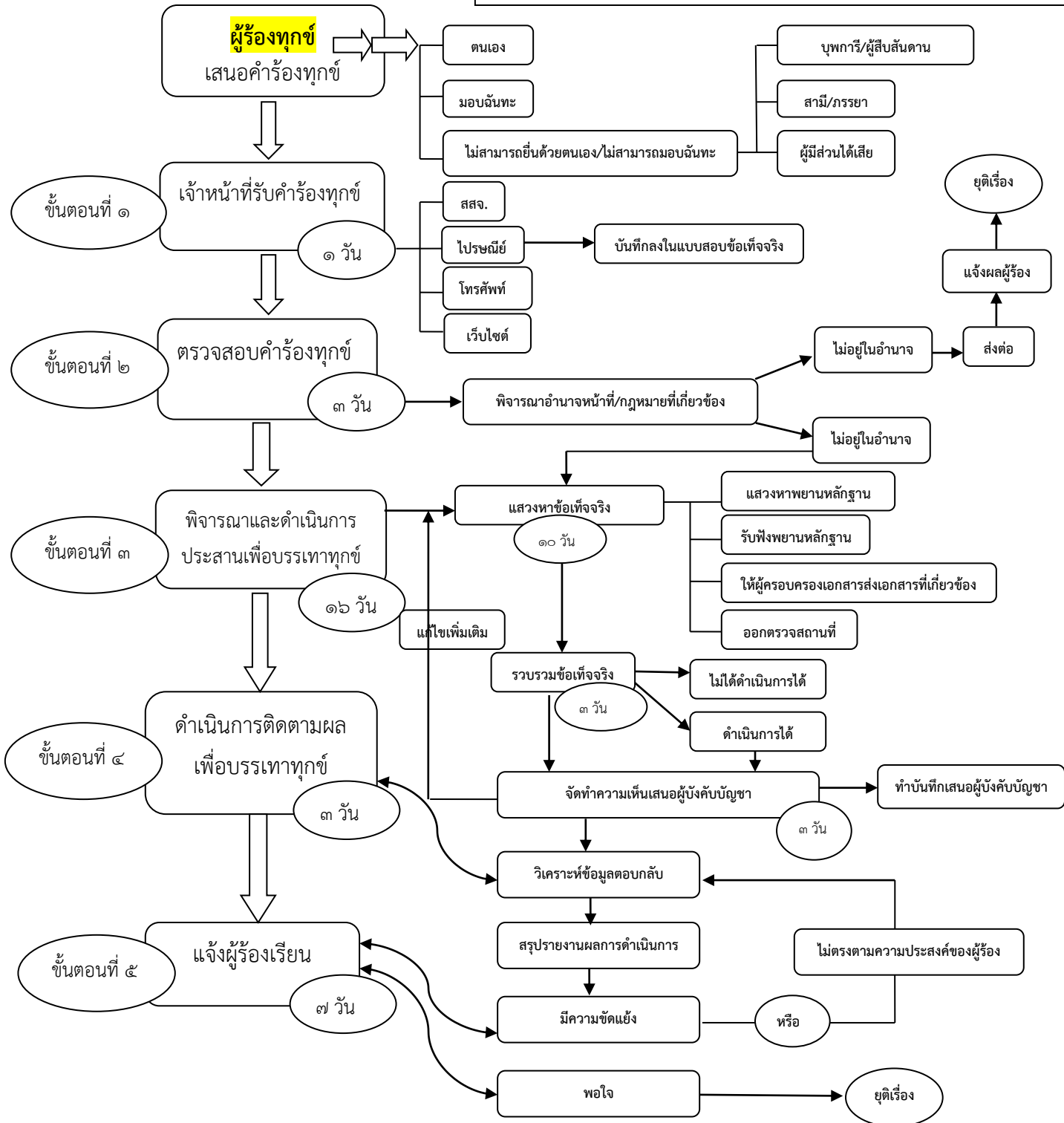
๓) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้น ภายใน  
๙๐ วัน นับแต่วันที่รับทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์  
หรือคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

บทที่ ๓  
ขั้นตอนการปฏิบัติ

๓.๑ กระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์

๑) ผังกระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์

อ้างอิง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒



## ๒) ขั้นตอนการปฏิบัติการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อในช่องทางต่างๆ รวมถึงการได้รับการประสานงานจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัด และหน่วยงานนอกจังหวัด โดยดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ซึ่งจำแนกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

(๑) การเสนอเรื่องร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์จะหมายรวมถึง ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ ถ้าผู้ร้องทุกข์ไม่สามารถมายื่นเรื่องด้วยตนเอง จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นแทนได้ คือ บุพการีสามี/ภรรยา ผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งในกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์แทนนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจจะเสียหายเพราะการร้องทุกข์ จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประชาชนหรือเอกสารสำคัญหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอย่างอื่นแทนก็ได้

(๒) การรับคำร้องทุกข์ เมื่อได้รับคำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ที่ผ่านการลงทะเบียนสารบรรณหรือจากการรับเรื่องจากผู้ร้อง ให้บันทึกข้อเท็จจริงเบื้องต้นลงในแบบสอบถามข้อเท็จจริงและทะเบียนรับคำร้องจัดทำแฟ้มสำนวนเรื่องร้องทุกข์ และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณาการมอบหมายให้ดำเนินการ

(๓) การตรวจสอบคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบว่าเป็นเรื่องร้องทุกข์หรือไม่ มีหลักฐานตรวจสอบได้หรือไม่ หากไม่น่าเชื่อถือให้ยุติเรื่อง หรือควรส่งต่อหน่วยงานใดที่เกี่ยวข้องและแจ้งเพื่อผู้ร้องทราบ หากตรวจสอบแล้วมีความน่าเชื่อถือ มีหลักฐานให้ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป พร้อมทั้งตรวจสอบอำนาจหน้าที่ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๔) การพิจารณาและดำเนินการประสานเพื่อบรรเทาทุกข์ โดยการแสวงหาข้อเท็จจริง จากการหาพยานหลักฐาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การออกพื้นที่เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริง แล้วรวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ หากดำเนินการต่อไปได้ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือและดำเนินการประสานให้ความช่วยเหลือ

(๕) ดำเนินการติดตามผลการบรรเทาทุกข์ หลักจากที่ได้ประสานงานการให้ความช่วยเหลือแล้ว ให้ดำเนินการติดตามขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วรับเรื่องที่หน่วยงานได้ดำเนินการตอบกลับมาวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าตรงตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือตามข้อสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือไม่ หากครบถ้วนแล้วให้รายงานผลตามแบบบันทึกการรายงานผลการดำเนินงานและขอยุติเรื่อง

(๖) แจ้งผลผู้ร้องและยุติเรื่อง แจ้งผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้อง กรณีผู้ร้องพอใจให้ยุติเรื่อง หากไม่พอใจและต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมให้วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง เพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามความประสงค์ที่แท้จริงต่อไป

## ๓) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- (๑) ทางจดหมาย โรงพยาบาลคูเมือง ๑๐๑ หมู่ ๖ ต.คูเมือง อ.คูเมือง จ.บุรีรัมย์
- (๒) ทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๖๙๙๒๓๘ ต่อ ๑๓๓๐
- (๓) ทางโทรสาร ๐๔๔-๖๙๙๐๓๓
- (๔) ทาง facebook โรงพยาบาลคูเมือง
- (๕) มายื่นด้วยตนเอง

๔) แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน  
หน่วยงาน โรงพยาบาลคูเมือง

วันที่รับ.....เวลา.....น. เลขที่รับ...../.....	
ร้องเรียนทาง <input type="checkbox"/> หนังสือหรือจดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> จากหน่วยงานอื่น <input type="checkbox"/> มาพบด้วยตัวเอง	
ผู้ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว..... อายุ.....ปี	
เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....ที่อยู่.....โทรศัพท์.....	
ประเด็นที่ร้องเรียน <input type="checkbox"/> อาหาร <input type="checkbox"/> ยา <input type="checkbox"/> เครื่องสำอาง <input type="checkbox"/> เครื่องมือทางการแพทย์ <input type="checkbox"/> สถานพยาบาลสาธารณสุขหรือสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> อื่นๆ	
เรื่อง..... รายละเอียด (ใคร-ทำอะไร-ที่ไหน-อย่างไร-เมื่อไร) ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	
ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน (.....)	ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน (.....)
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคูเมือง <input type="checkbox"/> เห็นควรดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ..... ..... ..... ..... ลงวันที่..... (.....) ...../...../.....	<input type="checkbox"/> ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง <input type="checkbox"/> รายงานให้ทราบ <input type="checkbox"/> ..... ..... .....



### ๔) แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

#### บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน หน่วยงาน โรงพยาบาลคูเมือง

<p>วันที่รับเรื่อง..... เวลา..... น.</p> <p>ร้องเรียนทาง ( ) หนังสือหรือจดหมาย ( ) โทรศัพท์ ( ) E-MAIL ( ) จากหน่วยงานอื่น ( ) มาพบด้วยตนเอง</p>
<p>ผู้ร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว..... อายุ..... ปี</p> <p>เลขบัตรประจำตัวประชาชน..... ที่อยู่..... โทรศัพท์.....</p>
<p>เรื่อง.....</p> <p>รายละเอียด (ใคร-ทำอะไร-ที่ไหน-อย่างไร-เมื่อไร)</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: center;">ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน (.....)</p> <p style="text-align: center;">ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน (.....)</p> <p style="text-align: center;">ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน (.....)</p>
<p>เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคูเมือง</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p style="text-align: center;">ลงชื่อ..... (.....) ...../...../.....</p>

## บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องนี้สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

ชื่อผู้รับเรื่อง..... วันที่...../...../..... เวลา.....น.

ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน (กรณีต้องการแจ้งผลการดำเนินงาน)

ชื่อ-นามสกุล (นาย/นาง/นางสาว).....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ซอย..... ถนน..... ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทร.....

**รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน**

( ) จากบุคคล ( ) โทรศัพท์ ( ) จากเอกสาร..... ( ) จากข่าวสาร.....

( ) อื่นๆ .....

**ข้อมูลรายละเอียดที่ร้องเรียน** กรุณาบันทึกรายละเอียดให้ครบถ้วนมากที่สุด (วัน เวลา สถานที่ (แผนที่) บุคคลที่เกี่ยวข้อง เหตุการณ์ที่เกิด และหากนำผลิตภัณฑ์หลักฐานมาด้วยให้บันทึกสภาพให้ละเอียด)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....(ไม่พอด้านหลัง)

ส่งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่..... วันที่...../...../..... เวลา.....น.

ช่องนี้สำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ (รับเรื่องเพื่อดำเนินการต่อ)

ชื่อ..... ได้รับเรื่องวันที่...../...../..... เวลา.....น.

( ) มีมูล ( ) ข้อมูลไม่ชัดเจนแต่ประเด็นน่าสนใจ ( ) ไม่มีมูล

( ) อาหาร ( ) ยา ( ) ยาเสพติด/วัตถุออกฤทธิ์ ( ) เครื่องสำอาง ( ) วัตถุอันตราย

( ) เครื่องมือทางการแพทย์ ( ) สถานพยาบาล ( ) อื่นๆ

**สรุปผลการดำเนินการ** (กรอกเมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินการทั้งหมด)

( ) บันทึกคำให้การ/ตักเตือน ( ) ดำเนินคดี ( ) แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน

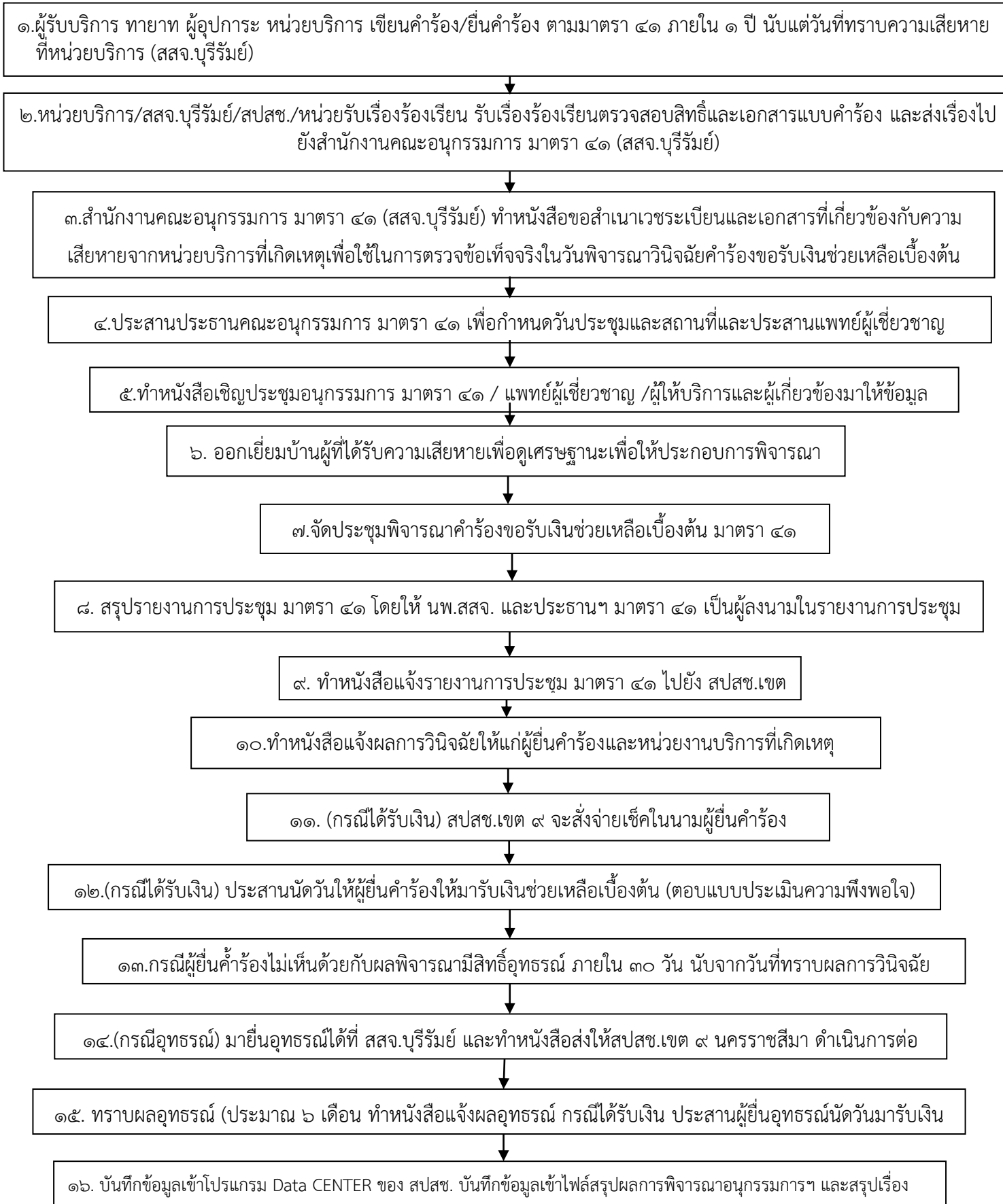
( ) ส่งต่อผู้รับผิดชอบเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ( ) ส่งต่อหน่วยงานอื่น ได้แก่.....

( ) อื่นๆ.....

แล้วเสร็จวันที่...../...../..... เวลา.....น. ลงชื่อ..... ผู้บันทึกข้อมูล

### ๓.๔ กระบวนการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ระบบหลักประกันสุขภาพ

#### ๑) ผังกระบวนการดำเนินการรับเรื่องและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ระบบหลักประกันสุขภาพ



หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่ยื่นคำร้องถึงวันที่คณะกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือ

การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในระบบประกันสุขภาพดำเนินงานให้บริการ ข้อมูล, คำปรึกษา, รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีร้องเรียน รวมทั้งมีระบบการเก็บ รวบรวมข้อมูลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของสถานบริการในเครือข่ายจังหวัด

๒.๑ วัตถุประสงค์การจัดตั้งหน่วยบริการรับเรื่องร้องทุกข์

๑) เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูล คำแนะนำการใช้บริการด้านหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าแก่ประชาชน

๒) เพื่อพัฒนาระบบงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิให้มีมาตรฐาน

๓) เพื่อสร้างความร่วมมือและประสานงานภายในหน่วยงานเพื่อป้องกัน/แก้ไขปัญหา

๒.๒ การบริหารจัดการระบบเรื่องร้องเรียน

๑) มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดตามมาตรฐานการดำเนินงาน ๔ ด้าน ดังนี้

(๑) ด้านกายภาพ

(๒) ด้านบุคลากร

(๓) ด้านการดำเนินงาน

(๔) ด้านระบบข้อมูล

๒.๓ มีหน่วยบริการเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอซึ่งดำเนินการโดยโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง

๓) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

(๑) ทางไปรษณีย์ โรงพยาบาลคูเมือง ๑๐๑ หมู่ ๖ ต.คูเมืองอ.คูเมือง จ.บุรีรัมย์

(๒) ทางโทรศัพท์ โรงพยาบาล ๐๔๔-๖๕๕๒๓๘ ต่อ ๑๓๓๑

(๓) ทางโทรสาร โรงพยาบาล ๐๔๔-๖๕๕๐๓๓

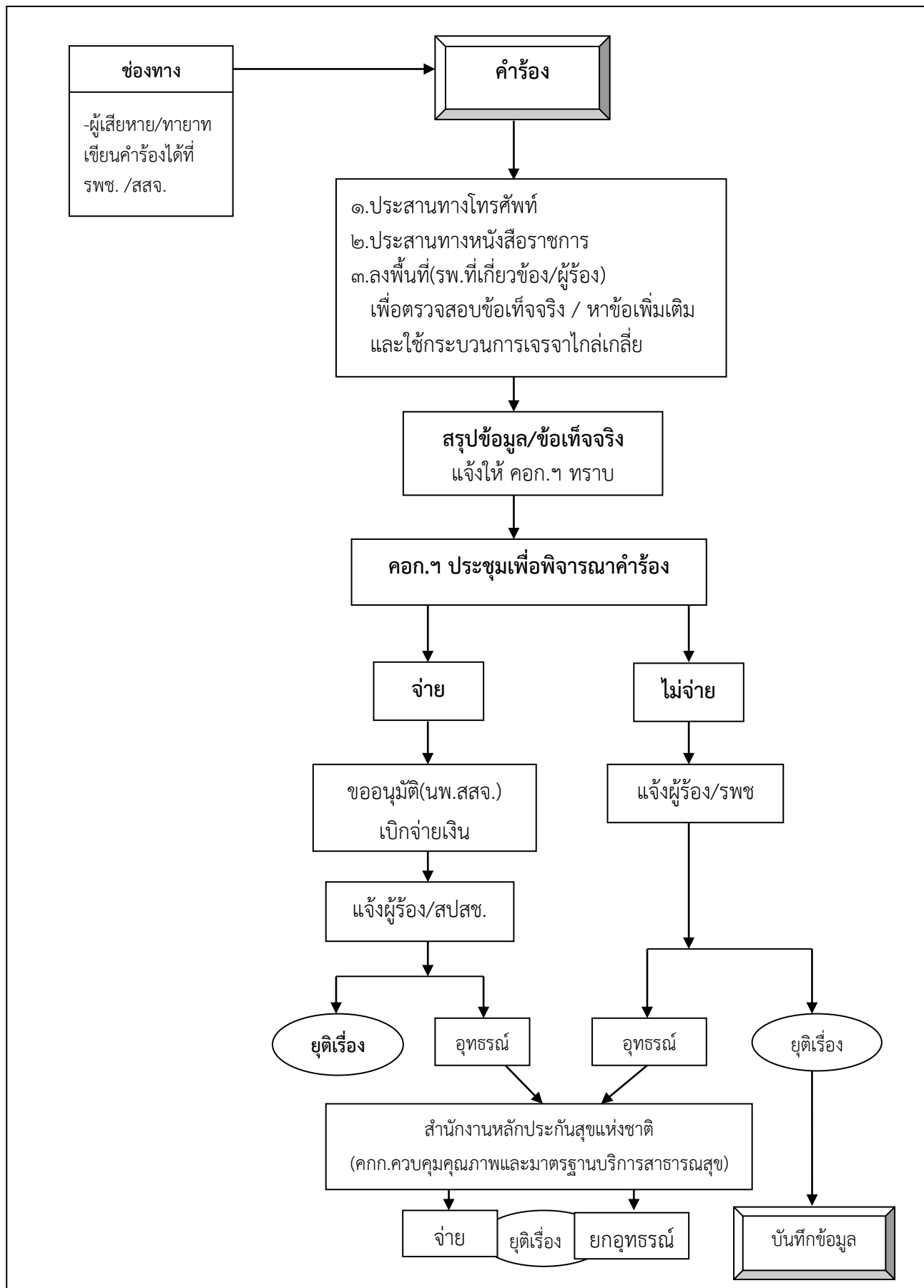
(๔) มายืนด้วยตนเองที่ กลุ่มงานประกันสุขภาพ

(๕) เว็บไซต์ [1330@nhso.go.th](mailto:1330@nhso.go.th)

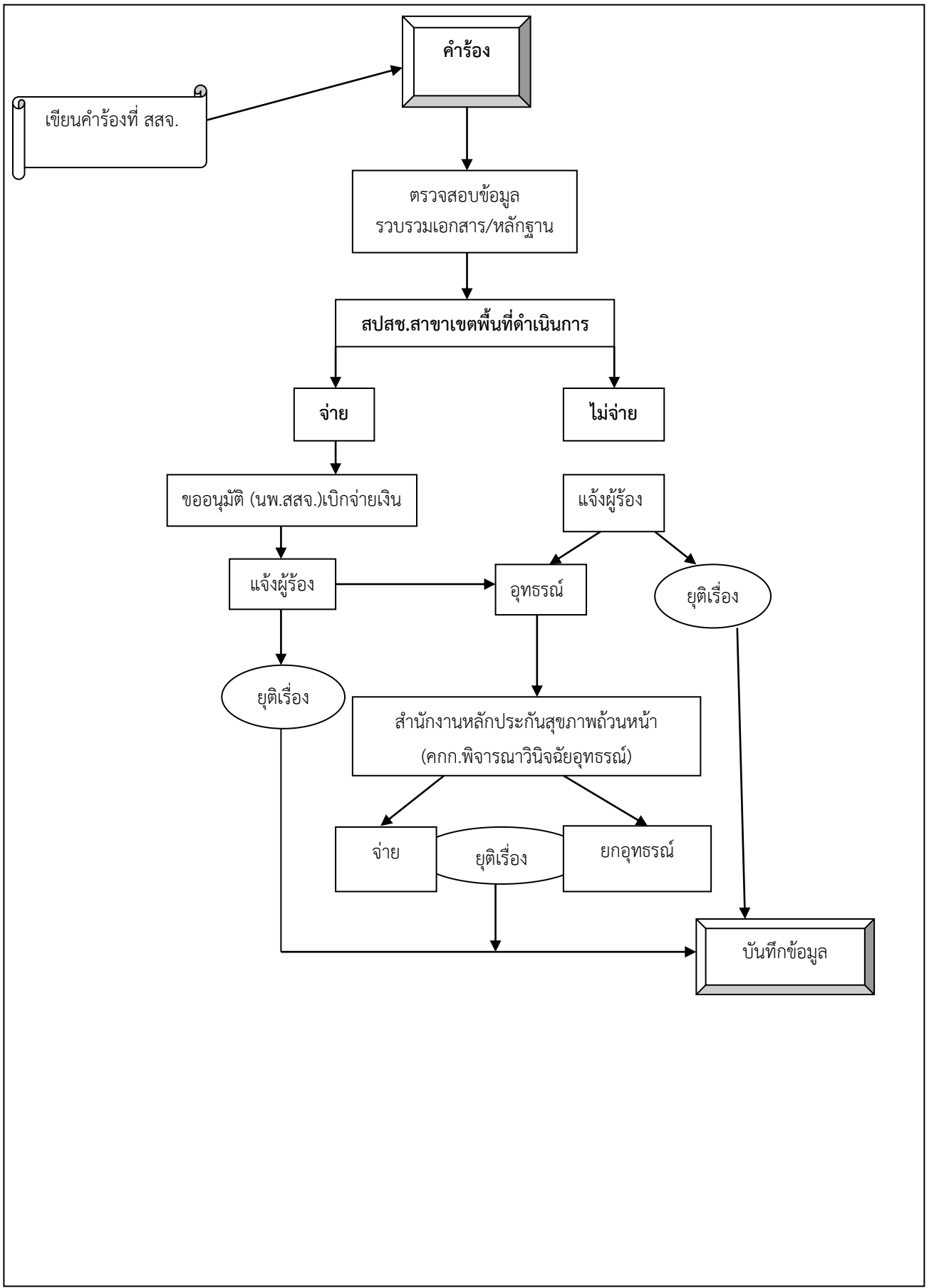
(๖) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขต (๑๓ แห่ง)

(๗) ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน

๔) ขั้นตอนการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (มาตรา ๔๑)



๕) ขั้นตอนการจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข (มาตรา ๑๘(๔))



## ๖) คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลคูเมือง



คำสั่งโรงพยาบาลคูเมือง  
ที่ ๔๗ / ๒๕๕๙

### เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลคูเมือง

ตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายเรื่องการพัฒนาคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วยและลดปัญหาการฟ้องร้อง พร้อมทั้งมีแนวทางการบริหารจัดการและดำเนินงานเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และลดปัญหาการฟ้องร้อง ให้ดียิ่งขึ้นโรงพยาบาลคูเมืองจึงแต่งตั้งให้บุคลากรดังรายชื่อต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลคูเมือง

๑. นพ. กิตติ โล่สุวรรณรักษ์	นายแพทย์เชี่ยวชาญ	ประธานกรรมการ
๒. นพ.กฤตธีธัช วีระศิริรัตน์	นายแพทย์ปฏิบัติการ	รองประธานกรรมการ
๓. นางทิพย์วรรณ ไชยศล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๔. นางภัทรพร ปิตามาดา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวสมใจ สุทธิชัย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางสมพร โล่สุวรรณรักษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสมพร มิวพรรณ	ประธานอสม.๔ต.พรสำราญ	กรรมการ
๘. นางปิยนุช พรรคพิทักษ์	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	เลขานุการ
๙. นางสุภาภรณ์ ครองโสม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ผู้ช่วยเลขานุการ

### คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียนฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ภายในโรงพยาบาล
๒. ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธีเพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล
๓. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายกิตติ โล่สุวรรณรักษ์)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคูเมือง

๒๖

๗) แบบคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นของผู้รับบริการ

แบบคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ชื่อหน่วยรับคำร้อง.....

วันที่ยื่นคำร้อง.....

๑. รายละเอียดของผู้รับบริการ.....

๑.๑ ชื่อ-สกุล.....

๑.๒ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )

๑.๓ สิทธิตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพ(มีสิทธิบัตรทอง) ( ) มี ( ) ไม่มี

๑.๔ อาชีพ..... รายได้..... สถานภาพอื่น.....(ระบุให้ทราบถึงภาระที่  
ผู้รับบริการจะต้องรับผิดชอบ (เศรษฐกิจ).....

๑.๕ ที่อยู่สามารถติดต่อได้สะดวก.....

โทรศัพท์.....

๒. รายละเอียดเกี่ยวกับการเข้ารับการรักษา

๒.๑ ชื่อหน่วยบริการ.....

๒.๒ สถานที่ตั้ง.....

.....

๒.๓ วันที่ความเสียหายเกิดขึ้นหรือวันที่ทราบถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น.....

๒.๔ เหตุที่เข้ารับการรักษาพยาบาล.....

๒.๕ ความเสียหายที่เกิดขึ้นได้แก่.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



### ๓.๕ กระบวนการกระบวนการตรวจสอบการบริหารงานพัสดุ

#### ๑) หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการตรวจสอบภายในโรงพยาบาลคูเมือง

#### ๒) วัตถุประสงค์

- (๑) เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินงานด้านพัสดุมีการควบคุมภายในที่เพียงพอ เหมาะสม
- (๒) เพื่อให้ทราบถึงควมมีประสิทธิภาพประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านพัสดุ
- (๓) เพื่อให้ทราบความครบถ้วนถูกต้องของการจัดซื้อและควบคุมพัสดุ
- (๔) เพื่อให้ทราบว่าการปฏิบัติงานจัดซื้อและควบคุมพัสดุเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

#### ๓) ขอบเขตการตรวจสอบ

- (๑) ตรวจสอบแผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างและรายงานผล ที่เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณเงินรายได้ประจำปี ๒๕๕๓
- (๒) สุ่มตรวจสอบการจัดซื้อครุภัณฑ์ โดยวิธีสอบราคา / ตกลงราคา จำนวน รายการ โดยการใช้ดุลพินิจ (Judgment Sampling)
- (๓) ตรวจสอบความมีอยู่จริงของครุภัณฑ์ จำนวน รายการ

#### ๔) กฎหมาย กฎระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี นโยบายที่เกี่ยวข้อง

##### ๔.๑) กฎหมาย

- (๑) พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ.๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๔ มาตรา ๑๐๓/๗ และมาตรา ๑๐๓/๘
- (๒) พระราชบัญญัติเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.๒๕๔๒
- (๓) ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

##### ๔.๒) ระเบียบ

- (๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๗ ฉบับ
- (๒) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ ว่าด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.๒๕๕๙

##### ๔.๓) มติคณะรัฐมนตรี

- (๑) มติเมื่อวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๕๕ เรื่อง เห็นชอบตามที่กระทรวงการคลังเสนอ โดยให้ส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐ ถือปฏิบัติเกี่ยวกับการคำนวณราคากลางงานก่อสร้าง
- (๒) มติคณะรัฐมนตรี ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ สร ๐๒๐๓/ว ๕๒ ๒๘ มีนาคม ๒๕๒๐ เรื่อง การระบุคุณลักษณะเฉพาะของสิ่งของหรือยี่ห้อสิ่งของ
- (๓) มติคณะรัฐมนตรี ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๘๓ ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๐ เรื่อง การปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรี เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้พัสดุที่ผลิตในประเทศ

##### ๔.๔) หนังสือเวียน

- (๑) หนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค (กwp) ๐๔๒๑.๓/ว ๒๘๗ ลงวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๑ เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของภาครัฐ

(๒) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค (กวพ) ๐๔๒๑.๓/ว ๑๙๓ ลงวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๕๒ เรื่อง การยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ ในการจัดหาอาหาร อาหารว่าง และ เครื่องดื่ม และค่าเช่าที่พัก ของส่วนราชการตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ ๒๕๕๙

(๓) หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๑๓๐๕/ว ๕๘๕๕ ลงวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๔๔ เรื่อง ระยะเวลาในการตรวจการจ้างงานก่อสร้างและการตรวจรับพัสดุ

(๔) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค (กวพ) ๐๔๐๘.๔/๑๓๕๗๑ ลงวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๕๐ เรื่อง การยกเว้นการแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นกรรมการ

(๕) มาตรา ๑๐๓ หมวด ๖ อากรแสตมป์ ในพระราชบัญญัติให้ใช้บทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายรัชฎากร พุทธศักราช ๒๔๘๑

(๖) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๕๒๘.๒/ว ๓๓๕๔๕ ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๔๔ เรื่อง การตีราคาทรัพย์สิน

(๗) หนังสือกรมบัญชีกลาง ส่วนที่สี่ ที่ กค (กวพ) ๐๔๐๘.๔/ว ๑๒๙ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การลงทะเบียนควบคุมพัสดุของทางราชการ

(๘) หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๑๐.๓/ว ๔๘ ลงวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๕๙ เรื่อง การบันทึกบัญชีวัสดุหรือครุภัณฑ์

#### ๕) ความหมายที่พึงรู้

**การซื้อ** คือ การซื้อพัสดุทุกชนิดทั้งที่มีการติดตั้ง ทดลอง และบริการที่เกี่ยวข้องอื่นๆ แต่ไม่รวมถึงการจัดหาพัสดุในลักษณะการจ้าง

**พัสดุ** คือ วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้างที่กำหนดไว้ในหนังสือการจำแนกประเภท รายจ่ายตามงบประมาณรายจ่ายของสำนักงบประมาณ หรือการจำแนกประเภทจ่ายตามสัญญาเงินกู้จาก ต่างประเทศ

**วัสดุ** คือ สิ่งของซึ่งโดยสภาพเมื่อใช้แล้วย่อมสิ้นเปลืองหมดไป หรือสิ่งของที่มีลักษณะคงทนถาวรและมีราคาต่อหน่วยต่อชุดไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท (รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระพร้อมกัน เช่น ค่าขนส่ง ค่าภาษี ค่าประกันภัย ค่าติดตั้ง เป็นต้น)

**ครุภัณฑ์** คือ สิ่งของที่มีลักษณะคงทนถาวร และมีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดเกินกว่า ๕,๐๐๐ บาท (รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระพร้อมกัน เช่น ค่าขนส่ง ค่าภาษี ค่าประกันภัย ค่าติดตั้ง เป็นต้น)

**ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง** คือ ที่ดินหรือสิ่งก่อสร้าง รวมถึงสิ่งต่างๆ ซึ่งติดตรึงกับที่ดินและหรือ สิ่งก่อสร้าง (เช่น อาคาร บ้านพัก สนามเด็กเล่น สนามกีฬา สนามบิน สระว่ายน้ำ สะพาน ถนน รั้ว บ่อน้ำ อ่างเก็บน้ำ เขื่อน เป็นต้น)

**ทรัพย์สิน** คือ วัตถุมีรูปร่าง มีราคา มีมูลค่า และถือเอาได้ (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๓๗)

**ทรัพย์สิน** คือ ทรัพย์สินและวัตถุไม่มีรูปร่าง ซึ่งอาจมีราคาและอาจถือเอาได้ (ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๓๘) กรมบัญชีกลางกำหนดให้บันทึกครุภัณฑ์และวัตถุที่มีลักษณะคงทนถาวรและมีอายุการใช้งานเกินกว่า ๑ ปี ซึ่งมีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดไม่เกิน ๕,๐๐๐ บาท ในทะเบียนทรัพย์สิน และให้ยกเลิกทะเบียนครุภัณฑ์ (๒๐ ตุลาคม ๒๕๔๙)

## ๖) เอกสภรลักรฐานที่ใ้ใช้ในการตรวจสอบ

- (๑) แผนบริหารความเสี่งด้านพัสดุ
- (๒) เอกสภรรายละเอียดงบประมาณเงินรายไ้ที่ไ้รับจั้ดสรรหวมดงบลงทุน
- (๓) แบบรายงานแผนปฏิบัติการจัดซื้อจั้ดจั้ง / บั้บที่กขออนุมัติ ปรับแผน
- (๔) แบบรายงานผลการปฏิบัติการจัดซื้อจั้ดจั้ง
- (๕) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริการ ด้านพัสดุ
- (๖) หนังสือขอใ้ซื้อ / ใบขอใ้ซื้อ
- (๗) รายงานขอซื้อ
- (๘) ประกาศสอบราคา/เอกสารสอบราคา
- (๙) หนังสือเชิญเสนอราคา
- (๑๐) ลักรฐานการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ลงทะเลเบียน
- (๑๑) ใบรับซองเสนอราคา
- (๑๒) หนังสือแจ้งรายชื้อผู้ยื่นซอง
- (๑๓) ใบเสนอราคา/หนังสือรับรองรายชื้อกรรมการผู้จั้ดการของบริษัท/บั้บชื้อรายชื้อผู้ถือหุ้นรายใหญ่/สำเนาบั้ตรประชาชน/ใบสำคัญแสดงการจดทะเบียน/หนังสือบริคณห์สนธิ
- (๑๔) บั้บชื้อเปรียบเทียบราคา
- (๑๕) บั้บที่กการต่อรองราคา (ถ้ามี)
- (๑๖) รายงานคณะกรรมาการเปิดซอง
- (๑๗) หนังสือขออนุมัติชื้อ
- (๑๘) สำเนาเอกสารส่งร่างสัญญาใ้สำนักรงานอัยการสูงสุด
- (๑๙) สัญญาชื้อขาย/ใบส่งชื้อ
- (๒๐) ลักรฐานการส่งสัญญา (สำเนาใบเสร็จรับเงิน - เงินสด,เช็ค หนังสือค้ำประกัน พันธบั้ตรรัฐบาล)
- (๒๑) หนังสือส่งมอบครุภัณฑ์
- (๒๒) ใบส่งสินค้า
- (๒๓) ใบแจ้งหนี
- (๒๔) รายงานผลการตรวจรับครุภัณฑ์
- (๒๕) หนังสือขออนุมัติเบิก
- (๒๖) สำเนาใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษี
- (๒๗) ทะเบียนทรัพย์สิน
- (๒๘) ใบเบิก / ใบยืมครุภัณฑ์
- (๒๙) รายงานการตรวจพัสดุประจำปี
- (๓๐) ลักรฐานการส่งสำเนาสัญญาใ้ สดง. / กรมสรรพากร

## ๗) การรายงานผลการตรวจสอบ

การออกรายงานผลการตรวจสอบภายใน เป็นรายงานผลกรรายปีบั้บชื้อ เรียนหัวหน้าหน่วยงานผู้รับตรวจเพื่อใ้ใช้ในการบริหารงานด้านงบประมาณ การจัดซื้อจั้ดจั้ง

## บรรณานุกรม

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๕๗), คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, บริษัท สามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (๒๕๕๔), คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ ๒๕๕๕,

พฤศจิกายน ๒๕๕๔, บริษัท คัลเลอร์บ็อกซ์ จำกัด.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑,

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๒๒ ก, ๒๕ มกราคม ๒๕๕๑, สำนักคณะกรรมการและ

ราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๑๐), พระราชบัญญัติยา พ.ศ.๒๕๑๐, ราชกิจจานุเบกษา

เล่มที่ ๘๔ ตอนที่ ๑๐๑ ฉบับพิเศษ, ๒๐ ตุลาคม ๒๕๑๐, สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๑), พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ.๒๕๔๑.

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๕ ตอนที่ ๑๕ ก, ๒๔ มีนาคม ๒๕๔๑, สำนักคณะกรรมการและ

ราชกิจจานุเบกษา.

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, ๙ มกราคม ๒๕๑๘, สำนัก

คณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๐๐), พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ.๒๕๒๒,

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๙๖ ตอนที่ ๖๓ ฉบับพิเศษ, ๒๗ เมษายน ๒๕๒๒, สำนักคณะกรรมการและ

ราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ.๒๕๕๑,

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๕ ตอนที่ ๔๓ ก ๕ มีนาคม ๒๕๕๑, สำนัก

คณะกรรมการและ

ราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ.๒๕๓๕,

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๐๙ ตอนที่ ๕๒, ๘ เมษายน ๒๕๓๕, สำนักคณะกรรมการและ

ราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๕๑), พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๕,

ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๙ ตอนที่ ๑๑๙ ก , ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๑, สำนักคณะกรรมการและ

ราชกิจจานุเบกษา.

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๔๖), พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร

กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก , ๕ ตุลาคม ๒๕๔๖,

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา. หน้าที่ ๒๗

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา (๒๕๒๒), ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราว

ร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๖ ตอนที่พิเศษ ๑๗๙ ง , ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒,

สำนักคณะกรรมการและราชกิจจานุเบกษา.

