คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงพยาบาลท่าใหม่
จังหวัดจันทบุรี



คำนำ

ด้วย โรงพยาบาลท่าใหม่ เป็นหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์ และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอท่าใหม่ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลท่าใหม่ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม และตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ วางหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติเป็นแบบแผนและทิศทางเดียวกัน เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามกระบวนการทางกฎหมายอื่น ในปี พ.ศ.๒๕๔๗ สำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน บนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

โรงพยาบาลท่าใหม่ ในฐานะหน่วยงานของรัฐในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชนโดยรวม จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลท่าใหม่จะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าใหม่ จึงมีภารกิจในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยการจัดทำและกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ภายใต้หลักนิติธรรมและความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม

โรงพยาบาลท่าใหม่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าใหม่ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องที่จะนำไปปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกันและมีคุณภาพ

โรงพยาบาลท่าใหม่
ตุลาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑.หลักการและเหตุผล	๑
๒.วัตถุประสงค์	๑
ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าใหม่	
๓.กลุ่มงานที่รับผิดชอบ	๒
๔.ขอบเขต	๒
๕.ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๖.บทบาทหน้าที่	๓
๗.คำจำกัดความ	๓-๔
๘.ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕-๗
๙.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๑๐.วิธีการร้องทุกข์	๘-๙
๑๑.กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐

๑.หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันประชาชนที่ได้รับผลกระทบกับปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประสานงานหรือรับบริการกับหน่วยงานราชการ จึงมีการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ไปยังส่วนราชการต่าง ๆ อย่างมากมาย รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐโดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม และเปิดโอกาสให้สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น ได้สะดวกและปลอดภัย และมีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มาโดยตลอด แต่อย่างไรก็ตามปัญหายังคงมีเรื่อย ๆ และความทันสมัยของเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในสังคมมากขึ้น ส่งผลให้การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทำได้สะดวกยิ่งขึ้นและเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ได้รับความเป็นธรรม เมื่อประสบปัญหา จึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่งหน่วยงานภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือและส่งเสริมประชาชนโดยการทำความเข้าใจเรื่องร้องเรียนว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่สามารถเกิดขึ้นได้ และควรมีแนวทางในการปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม

โรงพยาบาลท่าใหม่ เป็นหน่วยงานของรัฐ มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอท่าใหม่ เห็นความสำคัญในเรื่องร้องเรียน จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ

๒.วัตถุประสงค์

๑.เพื่อพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าใหม่ ให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

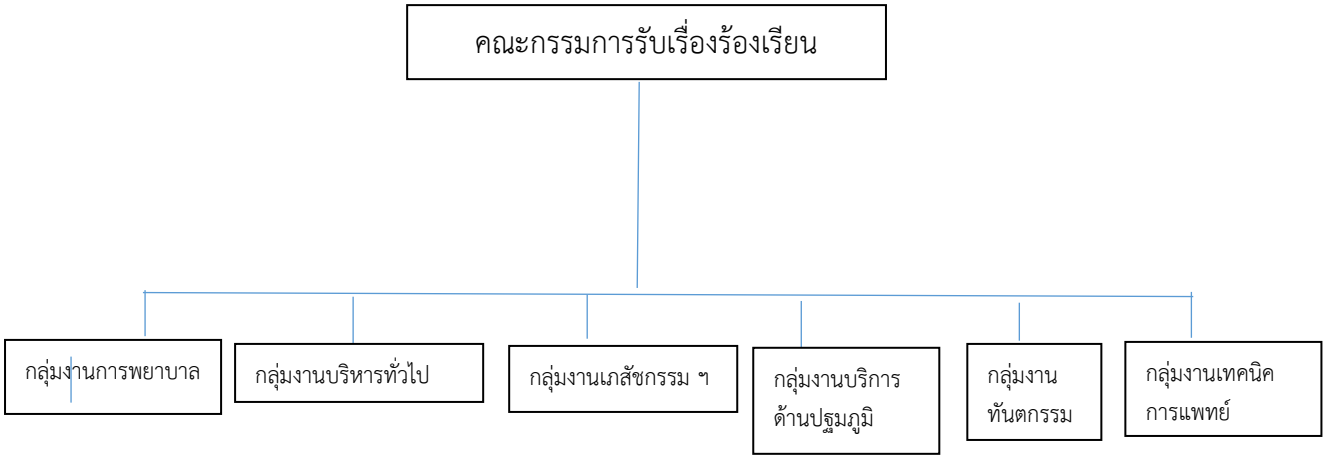
๒.เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพ

๓.เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

๔.เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าใหม่

๓.กลุ่มงานที่รับผิดชอบ



๔.ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าใหม่ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หน่วยงานโรงพยาบาลท่าใหม่

๕.ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑.ร้องเรียนโดยการติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลท่าใหม่

๒.ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข โรงพยาบาลท่าใหม่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๙๔๓ ๑๐๐๑-๒

๓.ร้องเรียนทางไปรษณีย์ หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน) /บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ส่งมายังโรงพยาบาลท่าใหม่ ๒๘ ถ.สรรพกิจ ต.ท่าใหม่ อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี ๒๒๑๒๐

๔.ร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าหน่วยงานในโรงพยาบาลท่าใหม่ โดยเขียนใบร้องเรียนตามที่โรงพยาบาลกำหนด

๕.ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์โรงพยาบาลท่าใหม่ http://thamaihospital.ddnsthailand.com

๖.ร้องเรียนผ่านทางเพจ Facebook : โรงพยาบาลท่าใหม่

๗.ร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

๘.ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดจันทบุรี

๙.ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สายด่วนสำนักนายกรัฐมนตรี โทร ๑๑๑๑

๖.บทบาทหน้าที่ของกลุ่มงานที่รับผิดชอบ

๑.เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในภาพรวมของโรงพยาบาลท่าใหม่

๒.ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานในสังกัดโรงพยาบาลท่าใหม่ให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

๓.ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๔.ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชน พึงพอใจ

๕.อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบหรือมาชุมนุมเรียกร้องต่อผู้บริหารของโรงพยาบาลท่าใหม่

๖.จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ

๗.จัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และเอื้ออำนายต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๘.จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของโรงพยาบาลท่าใหม่

๗.คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หน่วยงาน หมายถึง โรงพยาบาลท่าใหม่

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

การร้องทุกข์ หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลท่าใหม่ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลท่าใหม่ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลท่าใหม่ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลท่าใหม่

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ๆ ประกอบด้วย กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานเภสัชกรรม ฯ กลุ่มงานบริการปฐมภูมิ ฯ กลุ่มงานทันตกรรม และกลุ่มงานเทคนิคการแพทย์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลท่าใหม่

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใด ๆ จากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้ปรากฏได้ว่ามีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลท่าใหม่ แล้วเกิดเหตุการณ์ณีไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือยาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลท่าใหม่รับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิด มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน เพื่อไม่ให้บานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

การชุมนุมเรียกร้อง หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มคนได้รับผลกระทบเป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคน และ/หรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

๘.ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลท่าใหม่ แล้วเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลท่าใหม่รับผิดชอบ	การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยผิดพลาด รักษาผิดพลาด ฯลฯ
๒.คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ	๑.รอตรวจนาน ๒.เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้า ๓.แพทย์ปฏิเสธการรักษา ๔.กิริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ ๕.ไม่เต็มใจให้บริการ ๖.ระบบส่งต่อผู้ป่วย ฯลฯ
๓.การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส เป็นธรรม พิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ที่ราชการจะได้รับประกอบกัน	๑.การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต ๒.การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใส ๓.การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง พิจารณาความดีความชอบ โยกย้ายไม่ชอบธรรม

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๔.วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ด้วยความเหมาะสม เรียบร้อย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๕.การทุจริต	การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง ในหน้าที่หรือในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่มิได้มี หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง หน้าที่ เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้	๑.การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ การก่อสร้าง ๒.การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต ฯลฯ
๖.ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทน ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และนอกหน่วยบริการทั้งในและนอกเวลาราชการ	๑.การเบิกเงิน พตส. ๒.ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔.ค่าตอบแทน อสม. ฯลฯ
๗.ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานโรงพยาบาลท่าใหม่	เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน ฯลฯ
๘.สวัสดิการของรัฐ	ระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี	๑.หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการป้องกันและรักษาฟรี ๒.กองทุนประกันสังคม ๓.กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๙.ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑.หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการป้องกันและรักษาฟรี ๒.การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ๓.การเพิ่มบุคลากร ๔.การเพิ่มอุปกรณ์ ฯลฯ
๑๐.การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยเป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	๑.การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน ๒.ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอยไม่สะอาด ๓.สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เหตุรำคาญกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ๔.สถานบริการ สถานประกอบการ ไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ
๑๑. การจัดซื้อจัดจ้าง	การปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง เลือกปฏิบัติต่อคู่สัญญาและผู้เกี่ยวข้อง ไม่เป็นธรรม ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ	๑.ไม่ต่อสัญญาจ้าง ๒.การมีผลประโยชน์ทับซ้อน ฯลฯ
๑๒.ขอความอนุเคราะห์	การขอความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ นอกจากสิทธิที่พึงได้รับ	๑.ค่ารักษาพยาบาล ๒.การย้ายสถานบริการ ฯลฯ

๙.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๙.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ชัดเจน

๙.๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

๙.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ /หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน / สอบสวนได้

๙.๑.๔ ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๙.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๙.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๙.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๙.๕.๑ คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๙.๕.๒ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๙.๕.๓ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๙.๕.๔ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๐.วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญคือ

๑.ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์

๒.การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

๓.ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์

๔.คำขอของผู้ร้องทุกข์

๕.ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่จำเป็น

๑๑. การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี

๑.เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง

๒.อยู่ต่างประเทศและความหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนดและ

๓.มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิ์ร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

๑๒.หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

๑.การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒.ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในขั้นตอนใด ๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ก็ดีให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

๓.ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้ แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลท่าใหม่

ลำดับ	กระบวนงาน	เวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน		
๑	ลงทะเบียนรับในระบบเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๒	คัดแยก-วิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/บัตรสนเท่ห์/แจ้งเบาะแส กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิฯ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานทันตกรรม กลุ่มงานเภสัชกรรม ฯ กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	๑-๒ วัน	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
๓	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่พิจารณาสั่งการ	๑ วัน	ผู้อำนายการโรงพยาบาลท่าใหม่
๔	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามคำสั่ง/สืบสวน/สอบสวน/แสวงหาข้อเท็จจริง	๓-๓๐ วัน	กลุ่มงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๕	**ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณารายงาน**	๓ วัน	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่
	เห็นชอบ ลงนาม -ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด -ผู้ร้องเรียน -หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ -หน่วยงานอื่นตามที่เห็นสมควร		
	ไม่เห็นชอบ ดำเนินการตามข้อสั่งการ/รายงานผลเพิ่มเติม	๓ วัน	กลุ่มงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่พิจารณารายงาน ลงนาม	๓ วัน	กลุ่มงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ