

## คู่มือการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลปัตตานี

### ๑. คณะกรรมการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ

#### ๑.๑ คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย

๑.๑.๑ คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย (ส่วนอำนวยการ)

๑.๑.๒ คณะอนุกรรมการดำเนินงานด้านสิทธิผู้ป่วย จริยธรรม ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

๑.๑.๓ คณะอนุกรรมการด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยและพิจารณาข้อร้องเรียน (RRT)

#### ๑.๒ หน่วยงาน

๑.๒.๑ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

๑.๒.๒ งานการเจ้าหน้าที่

### ๒. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลปัตตานี โดยผ่านช่องทางต่างๆดังนี้

#### ๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

#### ๒. ร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปัตตานี

#### ๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์

๓.๑ หมายเลขโทรศัพท์โรงพยาบาล 073 711010

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ต่อ 3214, 3215

กลุ่มงานเจ้าหน้าที่ ต่อ ๑๒๐๘

๓.๒ ติดต่อเจ้าหน้าที่(เบอร์โทรติดอยู่หน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน )

หัวหน้าพยาบาล 081-896-9810

หัวหน้างานผู้ป่วยนอก 081-276-5467

หัวหน้าห้องฉุกเฉิน 081-969-1070

พยาบาลประชาสัมพันธ์ 086-958-0127

คุณทัญญา บัวสิน 098-016-8267

คุณเก็จกนก แก่นบุญ 089-688-1398

#### ๔. ร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

- เว็บไซต์โรงพยาบาลปัตตานี <http://www.pattanihos.com>

- facebook <https://th-th.facebook.com/pattanihos>

#### ๕. ผู้รับเรื่องร้องเรียน แบบรับข้อร้องเรียน FR-RM-004

๖. เดินมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลปัตตานี

๖.๑ ห้องสานสัมพันธ์ ณ งานบริการผู้ป่วยนอก (หน้าโต๊ะเบอร์ 0)

๖.๒ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ (ห้อง 53)

๗. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น

### ๓. บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ

#### ๓.๑ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในภาพรวมของโรงพยาบาลปัตตานี

๒) ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานที่รับผิดชอบภายใน โรงพยาบาลปัตตานี ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนที่กำหนด

๓) ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือนำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๔) ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ช้อยติโดยเร็วและประชาชนพึงพอใจ

๕) อำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือมาชุมนุมเรียกร้องต่อผู้บริหารของโรงพยาบาลปัตตานี

๖) จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ

๗) จัดทำฐานข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและเื้ออำนวยการต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

๘) จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในภาพรวมของโรงพยาบาลปัตตานี

๙) มีหน้าที่ประนีประนอมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการกให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

#### ๓.๒ งานการเจ้าหน้าที่

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสริมสร้างวินัยและระบบคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลปัตตานี ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ และระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๖ รวมทั้ง การสืบสวนสอบสวน การพิจารณา และการตรวจสอบข้อเท็จจริงฯ ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ รวมทั้งการดำเนินคดีปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑) การสืบสวน สอบสวน และตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีการร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ในสังกัด โรงพยาบาลปัตตานี กระทำผิดวินัย รวมทั้งการตรวจสอบข้อเท็จจริงความรับผิดทางละเมิด ตามพระราชบัญญัติ ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่รัฐ พ.ศ. ๒๕๓๙

๒) การพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ เรื่องร้องทุกข์ และเรื่องขอความเป็นธรรม

๓) รวบรวมข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน กรณีมีข้อพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล ปัตตานี

### ๓.๓ คณะอนุกรรมการด้านสิทธิผู้ป่วย จริยธรรม ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

๑) สร้างกลไกการจัดระบบบริการให้สอดคล้องกับสิทธิและความต้องการของผู้รับบริการ

๒) กำหนดนโยบายให้บุคลากรตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ป่วย

๓) ประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการเชิงรุก

๔) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕) ติดตามและกระตุ้นให้ทุกหน่วยงานเกิดการจัดการ เผื่อระวังเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖) รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผู้บริหารเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างเป็นรูปธรรม

### ๓.๔ คณะอนุกรรมการด้านเจรจาไกล่เกลี่ยและพิจารณาข้อร้องเรียน

๑) เผื่อระวังเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่มีแนวโน้มว่าจะบานปลายถึงขั้นร้องเรียน ฟ้องร้องเป็นคดีทาง การแพทย์ ที่อาจถึงขั้นฟ้องเป็นคดีแพ่งและคดีอาญา

๒) หาข้อมูล ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผนในที่มึ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓) ดำเนินการตามกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยตามหลักสันติวิธี

๔) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณาเยียวยาเบื้องต้น พร้อมทั้งฟื้นคืนความสัมพันธ์

๕) รายงานผลการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบเป็นระยะๆ และภายหลังสิ้นสุด กระบวนการไกล่เกลี่ย

๖) สรุปรายงานการเจรจาไกล่เกลี่ยต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกเดือน

## ๔. คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และ หน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ ฝ่ายบริหาร แต่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข เป็นที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณากระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น หรือให้ข้อมูล ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

**ผู้ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือมีความจำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือหรือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์จากส่วนราชการ

**การร้องทุกข์** หมายถึง การร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปหรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ หรือให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

**คำร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาล ปัตตานี ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนหรือความเสียหายต่างๆ อันเกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลปัตตานี เช่น การให้บริการ การจัดซื้อจัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งในตำแหน่ง ต่างๆ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียนการกระทำผิดวินัยหรือการทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดโรงพยาบาลปัตตานี ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวง- สาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว กรทำผิดวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมาย ระเบียบ หรือ ข้อบังคับได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดบทลงโทษไว้ ทั้งในเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ราชการหรือ เรื่องส่วนตัว

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงพยาบาลปัตตานี

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์

**ดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตั้งแต่ต้นจนถึงขั้นตอนการได้รับการแก้ไข หรือได้ขอสรุป และแจ้งผู้ร้อง

**การอุทธรณ์** หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาใน มติหรือมาตรการนั้นๆและต้องการให้มีการทบทวน

**บัตรสนเท่ห์** หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะในเบื้องต้น ได้หรือไม่เพียงใด ว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

**การบริหาร** หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

#### **การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข** หมายถึง

การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลปัตตานีแล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวของโรงพยาบาลปัตตานีเป็นผู้รับผิดชอบ

**เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์** หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นปรากฏได้มีการให้บริการรักษาพยาบาล โรงพยาบาลปัตตานี แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวให้โรงพยาบาลปัตตานีรับผิดชอบ

#### **ความขัดแย้ง** หมายถึง

ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

**การเจรจาไกล่เกลี่ย** หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

**การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง** หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

**ผู้ไกล่เกลี่ย** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

**การประชุมปรึกษาหารือ** หมายถึง การรวมตัวกันของกลุ่มคนเพื่อแสดงออกทางความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เช่น การดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อม สุขอนามัย ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสภาพปัญหาที่กลุ่มคนได้รับผลกระทบ เป็นการรวมตัวที่สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มคน/หรือผลกระทบจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดโรงพยาบาลปัตตานี

๕. ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
<p>๑. การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข (การดูแลรักษา)</p>	<p>การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลปัตตานี แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว ของโรงพยาบาลได้รับผิดชอบ</p>	<p>การร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดพลาด ฯลฯ</p>
<p>๒. คุณภาพการให้บริการ (ระบบบริการ) (พฤติกรรมการ)</p>	<p>การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยบริการ</p> <p>การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม</p>	<p>๑. รอตตรวจนาน ๒. แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า ๓. แพทย์ปฏิบัติเวชการรักษา ๔. กริยาไม่เหมาะสม/วจาไม่สุภาพ ๕. ไม่เต็มใจให้บริการ ๖. ระบบส่งต่อผู้ป่วย  ฯลฯ</p> <p>๑. การบริหารทั่วไปและงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ</p>
<p>๓. การบริหารจัดการ</p>	<p>การระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน</p>	<p>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อไปในทางไม่โปร่งใสหลายประการ</p> <p>๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบและก</p>

	กฎ ระเบียบต่างๆที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม	การแต่งตั้ง โยกย้ายไม่ชอบธรรม ฯลฯ การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๔.วินัยข้าราชการ	พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	
๕. การทุจริต	การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๑. การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับพัสดุครุภัณฑ์ การก่อสร้าง ๒. การบริหารงานของหน่วยงานที่ส่อไปในทางไม่สุจริต ฯลฯ
๖.ค่าตอบแทน	มีเจตนาธรรมเนียมเพื่อการจ่ายค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ
๗.ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลปัตตานี ระบบทางสังคมที่รัฐให้หลักประกันแก่ประชาชนทุกคนอยู่เท่าเทียมกันในด้านปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีคุณภาพชีวิตที่ดี	๔. ค่าตอบแทน อสม. ฯลฯ เจ้าหน้าที่ยืมเงินประชาชนแล้วไม่คืน ฯลฯ

	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอ	
๘. สวัสดิการของรัฐ	แนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	<p>๑. หลักประกันสุขภาพ ทุกคนมีสิทธิได้รับการป้องกันและรักษาโรคฟรี</p> <p>๒. กองทุนประกันสังคม</p>
๙. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น		<p>๓. กองทุนข้าราชการบำนาญ ฯลฯ</p> <p>๑. การปรับปรุงระบบการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข</p> <p>๒. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม</p> <p>๓. การเพิ่มบุคลากร</p> <p>๔. การเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ ฯลฯ</p>

๑๐. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข	การปกป้องดูแลผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม จากผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	<p>๑. การให้บริการไม่ได้มาตรฐาน</p> <p>๒. ตลาดสด ร้านค้า/แผงลอย ไม่สะอาด</p> <p>๓. สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น ขยะ/สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย กลิ่นเหม็น</p>
๑๑. ขอบเขตการขอความช่วยเหลือ	ต่างจากเหนือจากสิทธิที่พึงได้รับ	<p>เหตุรำคาญกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ</p> <p>๔. สถานบริการ สถานประกอบการไม่มีใบอนุญาต ฯลฯ</p>



		๑. ค่ารักษาพยาบาล ๒. การขอขึ้นทะเบียนการล้างไต ๓. การย้ายสถานบริการ ฯลฯ
--	--	---

## ๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้ดำเนินการแก้ไขอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส

เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๓ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยจัดความเดือดร้อน

๖.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๖.๕ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูละเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๗. หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ กรณีของข้าราชการพลเรือนสามัญ

### ๗.๑ กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้

ความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของข้าราชการนั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

#### ๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควรหรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบ

#### ๒) ไม่มอบหมายให้ปฏิบัติ

๓) ประวิงเวลาในการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีได้ในเวลาอันสมควร

#### ๔) ไม่เป็นไปตามระเบียบหรือขัดกับระบบคุณธรรมตามมาตรา ๔๒

### ๗.๒ ผู้มีอำนาจพิจารณาและวินิจฉัยร้องทุกข์

เพื่อให้ เกิด ความ เข้าใจ และ ความ สัม พันธ์ อัน ดี ระหว่าง กัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหรือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟังหรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตามกฎหมาย ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

#### ก. เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

##### ๑

กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขสุขจังหวัด ให้ ร้อง ทู ก ข้ ต่ อ ผู้ ว่า ร าช ก า ร จั ง ห ว้ ด แล ะ ให้ ผู้ ว่า ร าช ก า ร จั ง ห ว้ ด แล ะ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๒) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ส ำ ห รื บ กร ณี ส ำ นั ก ง า น ป ลั ด ก ร ะ ท ร ว ง ส า ธ า ร ณ สุ ข นั น ถ้าเหตุเกิดจากผู้บัญชาการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกและผู้บัญชาการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลาง จะ ต่ อ ง ร ้อง ทู ก ข้ ต่ อ ป ลั ด ก ร ะ ท ร ว ง ส า ธ า ร ณ สุ ข (ในฐานะอธิบดี)และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๓) กรณี ที่ เหตุ แห่ง การ ร้อง ทู ก ข้ เกิด จาก ผู้ ว่า ร าช ก า ร จั ง ห ว้ ด หรือ อธิบดี ให้ ร้อง ทู ก ข้ ต่ อ ป ลั ด ก ร ะ ท ร ว ง ซึ่ง เป็ น ผู้ บั ง คั บ บั ญ ษ า ของ ผู้ ร้อง ทู ก ข้

และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการมีย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษ ลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องทุกข์ในเรื่องนี้ จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

**ข.เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี** ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเกี่ยวกับการบริหารบุคคล เช่น การบรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความ ขัดข้องใจแล้ว จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบหมายอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค นั้น แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัดก็ตาม กรณีนี้ต้องถือว่าผู้ว่าราชการจังหวัดทำในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามที่ได้รับมอบอำนาจ กรณีเช่นนี้จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

#### ๗.๓ วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

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

#### ๗.๔ การมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี

- ๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง
- ๒) อยู่ต่างประเทศและความหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ
- ๓) มีเหตุจำเป็น อื่นๆ ที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

#### ๗.๕ หลักฐานประกอบหนังสือร้องทุกข์

๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุดแนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนก็ดี กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใด ๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้ แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

#### ๗.๖ การยื่นหนังสือร้องทุกข์

การยื่นหนังสือร้องทุกข์ทำได้ ๒ วิธี คือ

๑) ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ที่สำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.) หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๒) ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ของหนังสือร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์ โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา หรือส่งไปยังสำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.)

#### ๗.๗ ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจงไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณาภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

#### ๒

ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใดมาให้อธิบายหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน

๔) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหาย ให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สิ้นสุด

๗.๘ สิทธิของผู้ร้องทุกข์

- ๑) ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นก็ได้
- ๒) ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ กรณีที่เหตุคัดค้านตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.พ.ค.
- ๓) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยร้องทุกข์ มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้น ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ทราบ หรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ หรือของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

ข้อมูลอ้างอิง: คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

## ๘. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะของโรงพยาบาลปัตตานี

