



# คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร



## คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ได้กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เว้นแต่ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎอื่น

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร มีภารกิจหลักในการกำกับ ดูแล หน่วยงาน และหน่วยบริการในสังกัดในการให้บริการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนร้องทุกข์ ในภาพรวม นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญ กับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

กลุ่มกฎหมาย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

มกราคม 2565



## สารบัญ

	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	2
3. ขอบเขตช่องทางร้องเรียนร้องทุกข์	2
4. คำจำกัดความ	2
5. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์	4
6. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	6
7. ช่องทางการร้องทุกข์	6
8. ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	7
9. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	8

## หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของ ส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับ คำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการกับเรื่องร้องทุกข์มีความชัดเจนในการปฏิบัติ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชรจึงได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้นมีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยให้มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ และให้กลุ่มกฎหมายเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์

### 1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงานในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรการ กลไก หรือระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ จาก ช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

### 3. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ” ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชรผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ร้องเรียนร้องทุกข์ / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น

“การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ” มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น

“เจ้าหน้าที่ฯ” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

“การกล่าวหา” การร้องเรียนร้องทุกข์ กล่าวโทษระบุว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดมีพฤติกรรมหรือมีการกระทำที่เป็นความผิดวินัย หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง

“บัตรสนเท่ห์” การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าผู้ถูกกล่าวหาอันมีพฤติกรรมหรือการกระทำผิดอย่างไร

“ช่องทาง” ช่องทางต่าง ๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถร้องเรียนร้องทุกข์ ได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาด้วยตนเอง เป็นต้น

“การสืบสวน” การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีนี้มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่

“เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือเอกสารหลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ๆ

“หน่วยงาน” ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, รพท. รพช., สสอ., รพ.สต.) หน่วยงานติดตาม หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

1. กลุ่มกฎหมาย : ร้องเรียนร้องทุกข์ บุคลากรและหน่วยงานในสังกัด

2. กลุ่มงานอนามัยสิ่งแวดล้อมและอาชีวอนามัย : ร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องปัญหาผลกระทบต่อ

สุขภาพจากสิ่งแวดล้อม, เหตุรำคาญ

3. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข : ร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาที่เกิดจากโฆษณา/ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการ (อาหาร, ยา เครื่องสำอาง , เครื่องมือแพทย์, วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางการสาธารณสุข, วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท, ยาเสพติดให้โทษและสารระเหย, สถานพยาบาลภาคเอกชนและสถานบริการสุขภาพ, การประกอบโรคศิลปะ)

4. กลุ่มงานประกันสุขภาพ : ร้องเรียนร้องทุกข์ของกลุ่มผู้รับบริการทุกสิทธิ

เช่น

การลงทะเบียนสิทธิ การขอรับและการใช้บริการตามสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาล รวมถึงการส่งต่อ

5. งานควบคุมโรคไม่ติดต่อ : ร้องเรียนร้องทุกข์ สุขภาพจิต ยาเสพติด การควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และบุหรี่

6. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : หน่วยงานในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ในเรื่องนั้น ๆ หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร เวลาในการตอบสนอง ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ / กล่าวหาทั่วไป  
ขั้นตอนและระยะเวลารับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงาน บุคคล แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	-ลงรับหนังสือที่งานสารบรรณ (กรณีเรื่อง “ลับ” จะลงรับที่งานเลขขา)	๒๐ นาที	งานสารบรรณ กลุ่มกฎหมาย
-ตรวจสอบ/บันทึก ข้อมูลในสารบบ ความ	-ลงรับหนังสือที่งานนิติการ ตรวจสอบ ข้อมูลเบื้องต้น บันทึกข้อมูลการร้องเรียน ร้องทุกข์ ในสารบบความ	๒๐ นาที นับแต่รับ เรื่อง	กลุ่มกฎหมาย หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
-แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ/ ปรับปรุง/แก้ไข	-ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่ รับผิดชอบเฉพาะเรื่อง แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป -สรุปประเด็นข้อเท็จจริง และข้อเสนอ รายงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด กำแพงเพชร ทราบและพิจารณาสั่งการ -แจ้งให้ รพท./รพช./สสอ. ของผู้ถูก ร้องเรียนร้องทุกข์ / กล่าวหา -ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น พร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข	ภายใน 15 วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ หากพ้น กำหนดแล้ว หน่วยงานดังกล่าว ยังไม่รายงานผล การตรวจสอบ จะ จัดทำหนังสือเร่งรัด ให้ดำเนินการ	กลุ่มกฎหมาย หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
ผลการตรวจสอบ	-เมื่อได้รับผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจาก รพท./รพช./สสอ. ของผู้ถูกร้องเรียนร้อง ทุกข์ / กล่าวหา จะนำมาตรวจสอบข้อมูล ตามประเด็นที่ให้ตรวจสอบ หากยังมีกรณี เป็นที่สงสัยจะทำหนังสือให้ตรวจสอบ/ส่ง เอกสารที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม	ภายใน 15 วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ หากพ้น กำหนดแล้ว หน่วยงานดังกล่าว ยังไม่รายงานผล	กลุ่มกฎหมาย หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ

		การตรวจสอบ จะ จัดทำหนังสือเร่งรัด ให้ดำเนินการ	
--	--	--	--

-5-

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
-สรุปประเด็น ข้อเท็จจริง ข้อ กฎหมาย <b>-ทำรายงาน</b>	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อทราบและพิจารณา -หากไม่มีมูล เห็นชอบ/ยุติเรื่อง -หากกรณีมีมูล - ไม่เห็นชอบกับการดำเนินการของ หน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งให้ รพท./ รพช./สสอ.ของผู้ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ / กล่าวหา ปรับปรุง/แก้ไข - เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน หาข้อเท็จจริง/สอบสวนทางวินัย	ภายใน 15 วันทำ การนับแต่วันรับ หนังสือ	กลุ่มกฎหมาย หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ
สรุป วิเคราะห์	- เมื่อดำเนินการเสร็จครบกระบวนการแล้ว ทำหนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการ ให้กับหน่วยงาน/บุคคลที่แจ้งเรื่องการ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ		กลุ่มกฎหมาย หรือกลุ่มงาน ผู้รับผิดชอบเฉพาะ เรื่องนั้น ๆ

-6-



## บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประจำกลุ่มกฎหมาย

- (๑) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เข้ามาที่กลุ่มงานทางโทรศัพท์ Network Online ผู้ร้องมาร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง และอื่นๆ
- (๒) ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานที่รับผิดชอบเฉพาะเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป
- (๓) วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติราชการแทนพิจารณาสั่งการ
- (๔) ควบคุม กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- (๕) ประเมินปัญหา อุปสรรค จากการร้องเรียนร้องทุกข์

## ช่องทาง ร้องเรียนร้องทุกข์

ช่องทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

### 1. ไปรษณีย์

- (๑) หนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ (ลงชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ )
- (๒) บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ )

2. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์  
กลุ่มกฎหมาย หมายเลขโทรศัพท์ 0-5570-5195 /โทรสาร 0-5570-5200

3. เดินทางมาร้องเรียนร้องทุกข์ ด้วยตนเอง

4. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์

5. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ของศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้อง

ทุกข์

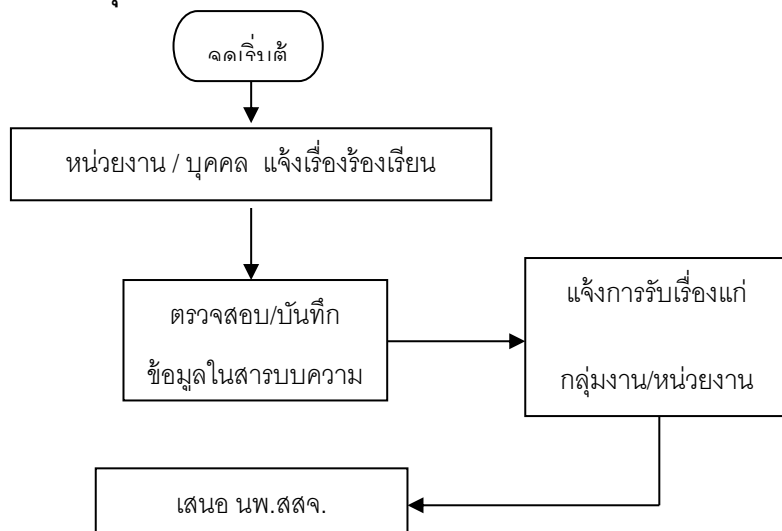
กระทรวงสาธารณสุข E-mail : nitikan\_kp@hotmail.com

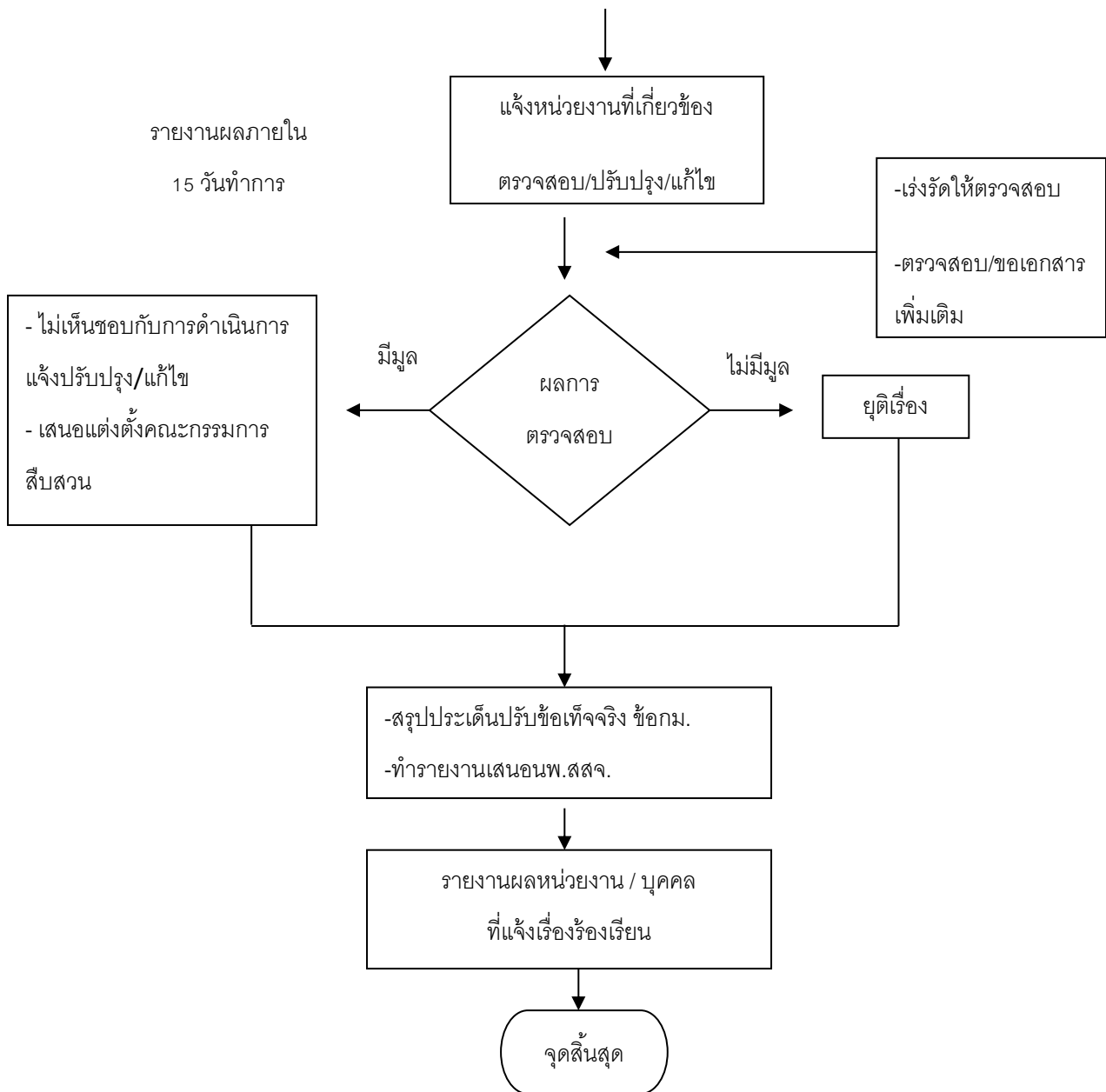
## ช่องทางอื่น

1. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี 1111
2. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th/complain/index.php>
3. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขโทรศัพท์ 0-2590-2876-7
4. ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม HOTLINE 1567
5. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์

-7-

### ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์





สามัญ)

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
2. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38
3. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ. 2545
4. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พงศ. 2551 (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
5. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. 2537 (กรณีลูกจ้างประจำ)
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. 2547 (กรณีพนักงานราชการ)
7. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2556 (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
8. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. 2540
9. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548
10. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
11. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
12. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544
13. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ กล่าวโทษ ข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย

## ภาคผนวก

**แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์** **(แบบคำร้องที่ 1)**  
**กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร**  
วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

**1. ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์**

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ .....หมายเลข

โทรศัพท์.....

ที่

อยู่.....

.....

สิทธิการรักษาของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ

.....

ร้องเรียนร้องทุกข์ ในฐานะ  ผู้เสียหาย  ผู้แจ้งเบาะแส  อื่นๆ โปรด

ระบุ.....

**2. ผู้ถูกร้องเรียนร้องทุกข์**

ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ .....

.....

ที่

อยู่.....

.....

**3. เรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์**

.....

..

โดยมีรายละเอียด

ดังนี้.....

...

.....

.....

.....

.....

#### 4.เหตุผลของการร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องการ

.....

.....

.....

ร้องเรียนร้องทุกข์

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

.....

.....

.....

.....

ความเห็นของผู้มีอำนาจสั่งการ

-เพื่อโปรดพิจารณา

.....

.....

(ลงชื่อ) .....

.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ)

.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องที่ 2)

ที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

วันที่ .....เดือน.....

พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน สาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่

บ้านเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร พิจารณา

ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

โดยขอ

อ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงและเจ้าหน้าที่ได้  
แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับ  
เรื่อง

(.....)

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

