



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลศรีสะเกษ โทร. ๐๕๕-๖๗๓-๑๓๗

ที่..สท.๐๐๓๒.๓๐๑.๑/๐๐๙.....วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

**เรื่อง** ขออนุญาตประกาศเผยแพร่คู่มือแนวทางปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสะเกษ

โรงพยาบาลศรีสะเกษ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ มีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาระบบบริการและการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเท่าเทียมกัน และลดจำนวนข้อร้องเรียนให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ และเพื่อให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ ๔ เรื่อง การส่งเสริมความโปร่งใส ข้อ MOIT ๑๐ เรื่อง หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน ดังนั้น จึงได้มีการทบทวนคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์โรงพยาบาลศรีสะเกษ ต่อไป

(นางภัทรพร ปิลาผล)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

☒ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ

(นายสุทนต์ ทั้งศิริ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสะเกษ

# คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงพยาบาลศรีสะเกษ  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย  
ปีงบประมาณ 2565

## คำนำ

ระบบราชการเป็นระบบที่มีขนาดใหญ่และประกอบไปด้วยบุคลากร งบประมาณ อำนาจตามตัวบทกฎหมาย และดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถให้คุณและโทษ ให้ความสะดวกหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำมาหากินหรือดำรงชีวิตของประชาชน แต่ในห้วงเวลาที่ผ่านมาระบบราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐบางส่วนกลับกลายเป็นสาเหตุหนึ่งของความขัดแย้งจนสังคมตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับประเทศ และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้ เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐมีการคอร์รัปชันภายในระบบราชการ ซึ่งการทุจริตคอร์รัปชันเป็นปัญหาเรื้อรังของประเทศไทยที่ทำลายสังคมไทยมาตลอดและยังเป็นปัญหาที่สะท้อนวิกฤตการณ์ด้านคุณธรรมและจริยธรรมของคนในสังคม รวมทั้งส่งผลกระทบในทางลบต่อทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนเชื่อมโยงไปสู่ปัญหาอื่นๆ เช่น ปัญหาการค้ำฉวย ปัญหาการขาดความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ปัญหาของประเทศที่ต้องสูญเสียงบประมาณแผ่นดินจำนวนมหาศาล และปัญหาความเชื่อถือของต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทย

การปราบปรามและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันจึงกลายเป็นวาระแห่งชาติที่รัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยที่ผ่านมามีการจัดตั้งองค์กรในระดับนโยบาย เช่น คณะกรรมการต่อต้านทุจริต (คตช.) หรือการจัดตั้งองค์กรระดับปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติงานแก้ไขเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันในรูปแบบบูรณาการ ซึ่งนอกจากการจัดตั้งองค์กรต่างๆ แล้ว การที่หน่วยงานภาครัฐมีช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐก็เป็นวิธีหนึ่งของกระบวนการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของสังคมไทย

โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ มีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาระบบบริการและการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเท่าเทียมกัน และลดจำนวนข้อร้องเรียนลงให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องราวร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หนังสือ ผู้รับความคิดเห็น ศูนย์สั่นติ และคณะกรรมการรับและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ จากหน่วยงานภายในโรงพยาบาลฯ หรือหน่วยงานนอกสังกัด และนำเรื่องราวร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียน และสามารถตรวจสอบได้

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการ ข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผล สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนหรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย  
ผู้จัดทำ

| เรื่อง                                                        | สารบัญ | หน้า |
|---------------------------------------------------------------|--------|------|
| คำนำ                                                          |        | ๒    |
| สารบัญ                                                        |        | ๓    |
| บทที่ ๑ บทนำ                                                  |        |      |
| ๑.๑ หลักการและเหตุผล                                          |        | ๔    |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์                                              |        | ๕    |
| ๑.๓ ขอบเขต                                                    |        | ๔    |
| ๑.๔ คำจำกัดความ                                               |        | ๖    |
| ๑.๕ ประเภทข้อร้องเรียน                                        |        | ๗    |
| ๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน                          |        | ๘    |
| ๑.๗ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน |        | ๘    |
| ๑.๘ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน |        | ๙    |
| ๑.๙ หน้าที่ความรับผิดชอบ                                      |        | ๙    |
| ๑.๑๐ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ                                 |        | ๑๐   |
| ๑.๑๑ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ                                 |        | ๑๐   |
| ๑.๑๒ สูตรการคำนวณ                                             |        | ๑๑   |
| บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน              |        |      |
| ๒.๑ กระบวนการทำงาน                                            |        | ๑๒   |
| ๒.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน              |        | ๑๓   |
| ๒.๓ การตอบข้อร้องเรียน การรายงาน                              |        | ๑๔   |
| ๒.๔ ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์                   |        | ๑๔   |
| ภาคผนวก ก.                                                    |        |      |
| แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน                           |        | ๑๕   |

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ได้นำกรอบแนวทางการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบการส่งเสริมและการคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันป้องกันปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ กระทรวงสาธารณสุข ระยะ ๕ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และใช้เป็นเครื่องมือสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ กระทรวงสาธารณสุขกำหนดมาตรการ ๓ ป.๑ ค. ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข นำสู่ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI: Corruption Perception Index)

การร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด โดยมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุข ให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศที่มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง จะเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนำไปสู่การแข่งขัน เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นที่หน่วยงานต่างๆเพิ่มมากขึ้น

โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยได้ดำเนินการในฐานะองค์กรที่ทำหน้าที่บูรณาการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการต่อการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานและบุคลากร ของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

๒. เป็นหน่วยประสานงานในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ

๓. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ

๔. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหารพิจารณาตามลำดับ

๕. ประสานหน่วยงานราชการอื่นหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกรณีเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ

๖. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

๗. กระตุ้นและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้บริการด้วยพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมตามภาระหน้าที่และจรรยาบรรณวิชาชีพ

๘. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยสันติวิธี

๙. ประสานงานคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์สันติวิธี ในกรณีมีเรื่องร้องเรียน

๑๐. สรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารนำมาประกอบการพิจารณา

#### ๑.๒ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสัชชาลัย จำต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางกรดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาในการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

#### ๑.๓ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน และครอบคลุมการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสัชชาลัย โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่กลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์ (ในเวลาราชการ)

๒. โทรศัพท์ เบอร์ ๐ ๕๕๖๗ ๒๒๒๓ แจ้งทางจดหมายถึงโรงพยาบาลศรีสัชชาลัย เลขที่ ๒๑๐ หมู่

๓ ต.หาดเลี้ยว อ.ศรีสัชชาลัย จ.สุโขทัย ๖๔๑๓๐

๓. กรอกแบบฟอร์มรับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่จุดบริการต่างๆ ภายในโรงพยาบาล ส่งทางกล่องรับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

๔. ช่องทางสังคมออนไลน์ต่างๆ ได้แก่

๔.๑. โปรแกรมรับข้อเสนอแนะบนเว็บไซต์โรงพยาบาล [www.sshos.go.th](http://www.sshos.go.th)

๔.๒. เฟสบุ๊กแฟนเพจโรงพยาบาลศรีสัชชาลัย

#### ๑.๔ คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศรีสัชชาลัยจังหวัดสุโขทัย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน ซึ่งได้รับการบริการหรือได้รับผลกระทบจากการให้บริการ

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศรีสัชชาลัยจังหวัดสุโขทัย ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลศรีสัชชาลัยจังหวัดสุโขทัย ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลศรีสัชชาลัย เนื่องจากอาจไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลศรีสัชชาลัยปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณ ที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ
- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มี การเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลศรีสัชชาลัย เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข การกระทำผิดทางวินัยโดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือข้อระเบียบที่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดเอาไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำความผิดมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลศรีสัชชาลัย

**คณะกรรมการ** หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสัชชาลัย

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง** หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

**ผู้บังคับบัญชา** หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ/หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

**ผู้บริหาร** หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชาลัย

**การตอบสนอง** หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีข้อร้องเรียนไม่ได้รับข้อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน

จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวน ข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ภายในเวลา ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผล หมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน

#### ๑.๕ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลศรีสัชชาลัย

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับวินัยข้าราชการ
๓. ร้องเรียนเกี่ยวกับค่าตอบแทน
๔. ร้องเรียนเกี่ยวกับขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานภาครัฐ

| ประเภท             | นิยาม                                                                                                                                                                                                                         | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. การบริหารจัดการ | การที่โรงพยาบาลศรีสัชชาลัย ดำเนินด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของราชการที่ได้รับประกอบกัน                             | ๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ<br>๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยผู้กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ<br>๓. การบริหารบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดี ความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายไม่เป็นธรรม เป็นต้น |
| ๒. วินัยข้าราชการ  | กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ที่เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ | การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| ประเภท                                  | นิยาม                                                                                                                                                                                                                                 | ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๓. ค่าตอบแทน                            | การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการไปในทางมิชอบหรือการทุจริต | ๑. การเบิกจ่าย พตส.<br>๒. ค่าตอบแทนในเวรปฏิบัติ<br>๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ<br>๔. ค่าตอบแทน อสม.<br>๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ |
| ๔. ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานภาครัฐ | การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสัชชาลัย                                       | ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตและประพฤตินิมิชอบ                                                                                                                                              |

#### ๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. เป็นเรื่องที่ได้รับร้องเรียนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดหรือหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสัชชาลัย

๒. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลศรีสัชชาลัย ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลศรีสัชชาลัยโดยตรง

๓. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑

จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### ๑.๗ การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้นผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือนร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ ร้องเรียน

หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือนร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

### ๑.๘ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๔. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

### ๑.๙ หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์ศูนย์สันติวิธี/ประธานคณะกรรมการรับและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

๕. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่

| หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่         | โรงพยาบาลศรีสะเกษ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีสะเกษ | <ol style="list-style-type: none"><li>๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน</li><li>๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด</li><li>๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร</li><li>๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด</li><li>๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</li><li>๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บริหารทุก ๖ เดือน</li><li>๗. ส่งข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อทราบต่อไป</li></ol> |

๑.๑๐ ตัวชี้วัดที่ ๑. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และตอบกลับ

น้ำหนัก : ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนโรงพยาบาลศรีสะเกษ จากการให้บริการของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสะเกษในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานอยู่ในโรงพยาบาลศรีสะเกษ เนื่องจาก ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลศรีสะเกษ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศรีสะเกษ ปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

๑.๑๑ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว)หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องส่งต่อ

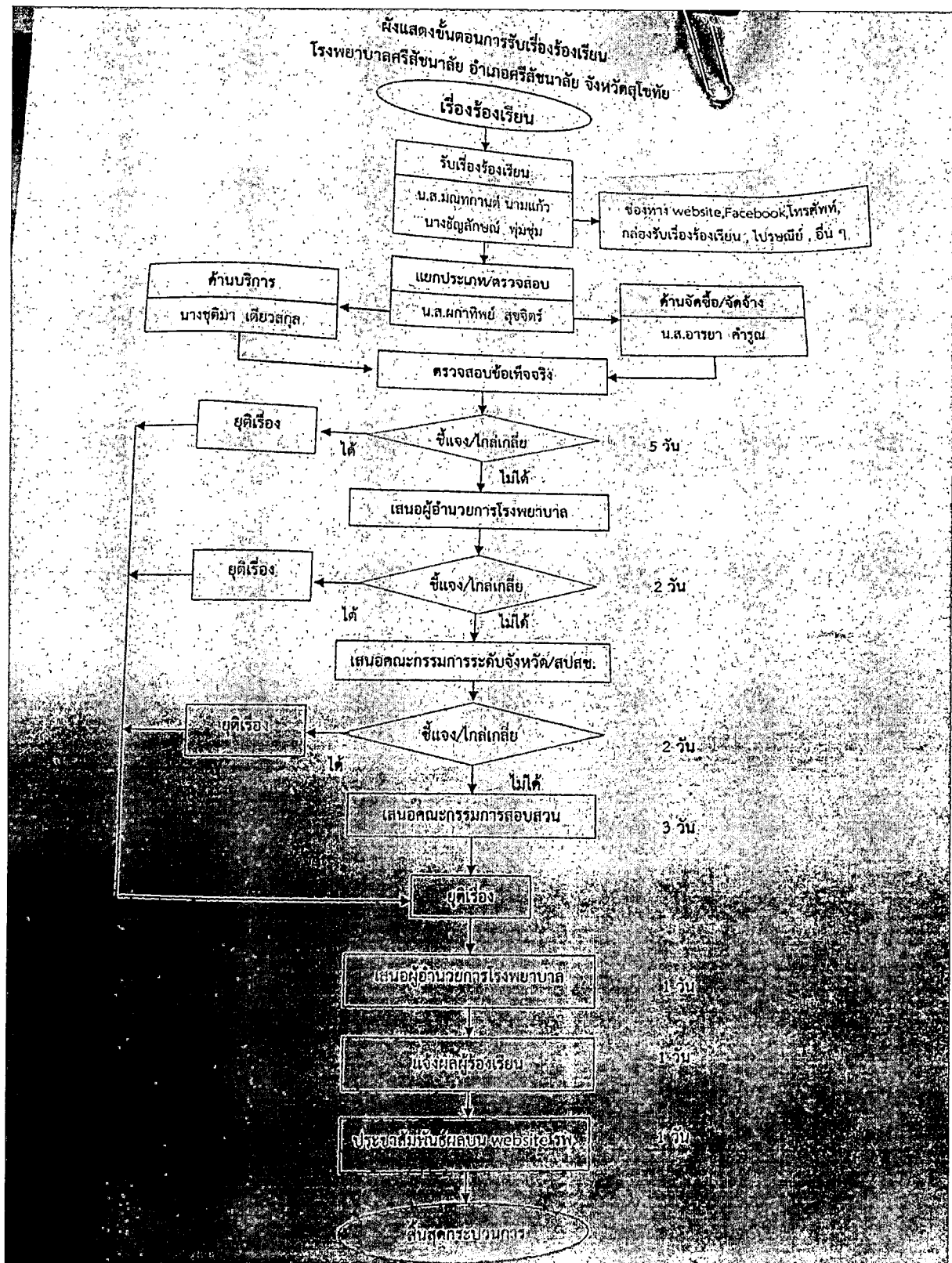
๑.๑๒ สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ  
ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบกลับ =  $\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบกลับ} \times 100}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}}$

| ค่าเป้าหมาย | เกณฑ์ให้คะแนนเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ |    |    |    |     |
|-------------|---------------------------------------------------|----|----|----|-----|
|             | ๑                                                 | ๒  | ๓  | ๔  | ๕   |
| ๘๐          | ๖๐                                                | ๗๐ | ๘๐ | ๙๐ | ๑๐๐ |

## บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

### ๒.๑ กระบวนการทำงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

ปัจจุบันโรงพยาบาลศรีสะเกษ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลศรีสะเกษ นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและคณะกรรมการฯ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่อง เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการ กระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้โรงพยาบาลศรีสะเกษ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสะเกษ ซึ่ง หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่อง นั้นไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้น การร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสะเกษ และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน



## ๒.๒ การรายงาน

การรายงานผลการสามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นประเภท
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน

## ๒.๓ ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัยในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านทางระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือแจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ

การเข้าสู่เว็บไซต์ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

- เข้าระบบผ่านทาง Website โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย [www.sshos.go.th](http://www.sshos.go.th)

โดย Login ผ่าน Facebook (คลิกปุ่มด้านขวาล่าง)

- เฟสบุ๊คแฟนเพจโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย

- ผู้ดูแลเฟสบุ๊คโรงพยาบาลจะนำข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบจัดการข้อร้องเรียน

แบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ โรงพยาบาลศรีสขาลัย

วันที่

..เวลา

สถานที่

## เรื่องที่เสนอแนะ / ความคิดเห็น

เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด

ลงชื่อผู้แสดงความคิดเห็น

แบบแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ โรงพยาบาลศรีสกลนคร

วันที่

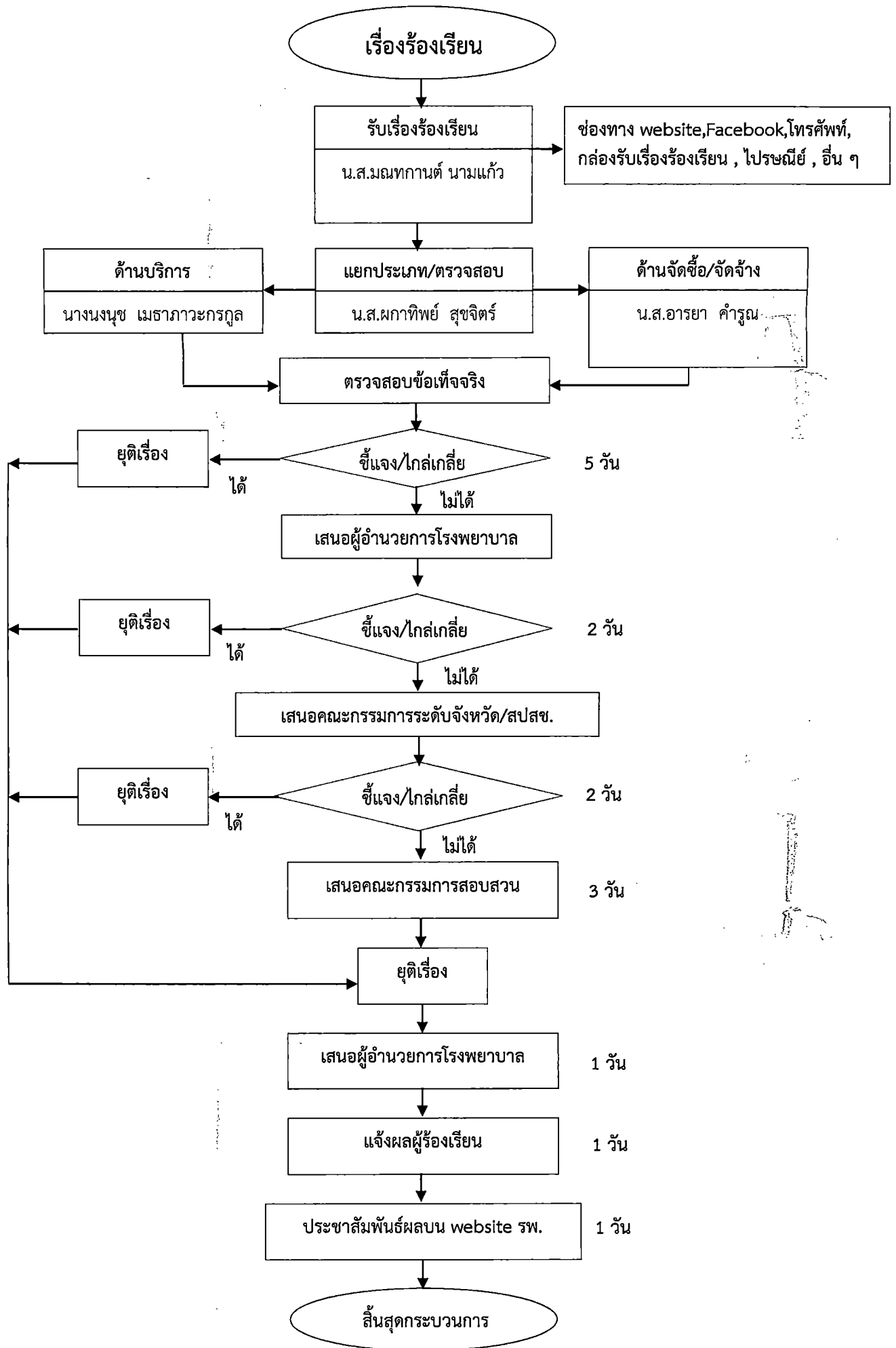
854

สถานที่

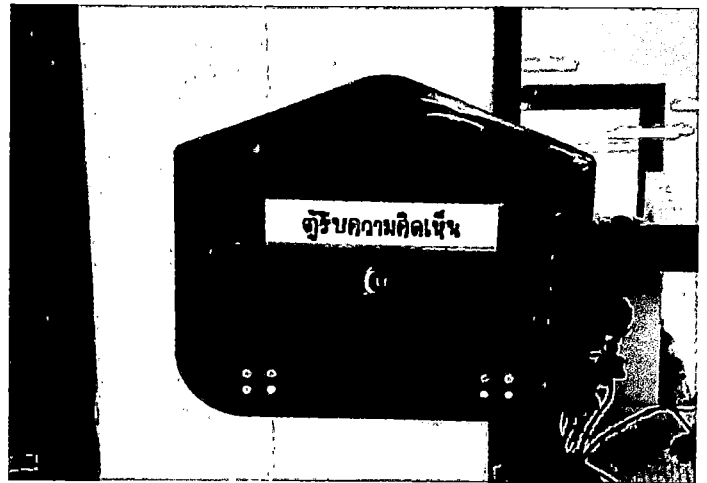
เรื่องกัญชงและ / หรือ กัญชา

ลงชื่อผู้แสดงความเห็น

ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลศรีสะเกษ อ.ศรีสะเกษ จ.สุโขทัย

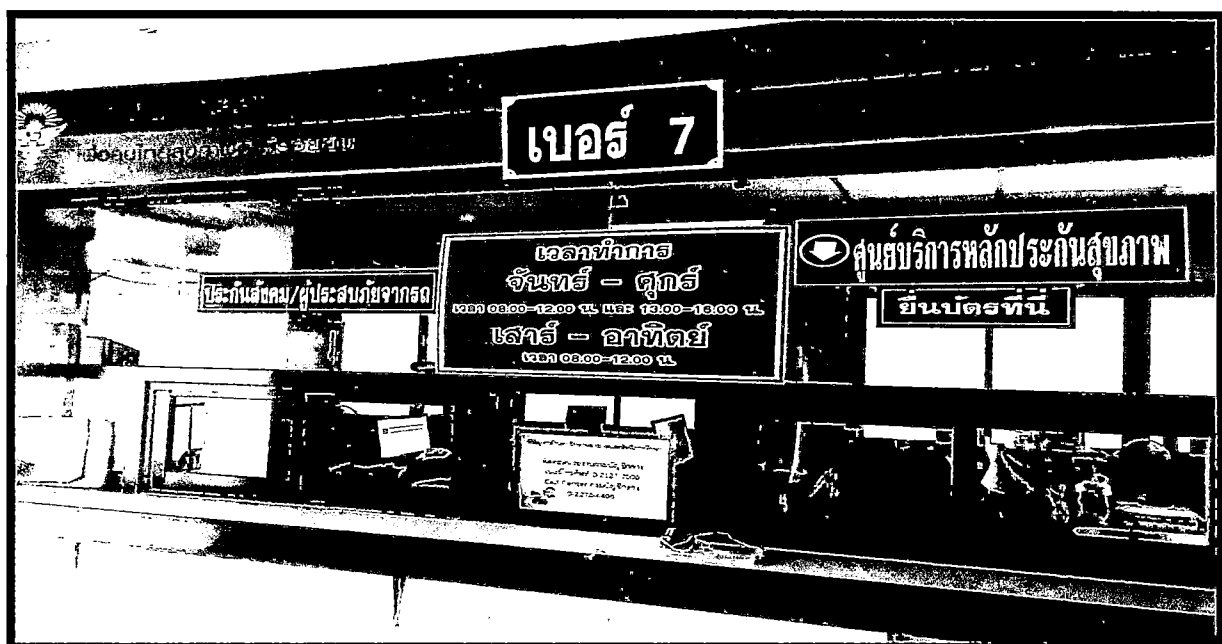


กล่องรับข้อเสนอแนะและจุดให้บริการทั่วโรงพยาบาล ฯ



[illegible]

- ๕- ให้คำปรึกษาแนะนำ
- ๕- รับเรื่องร้องเรียน
- ๕- ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา
- ๕- รับคำร้อง ม.๔๑



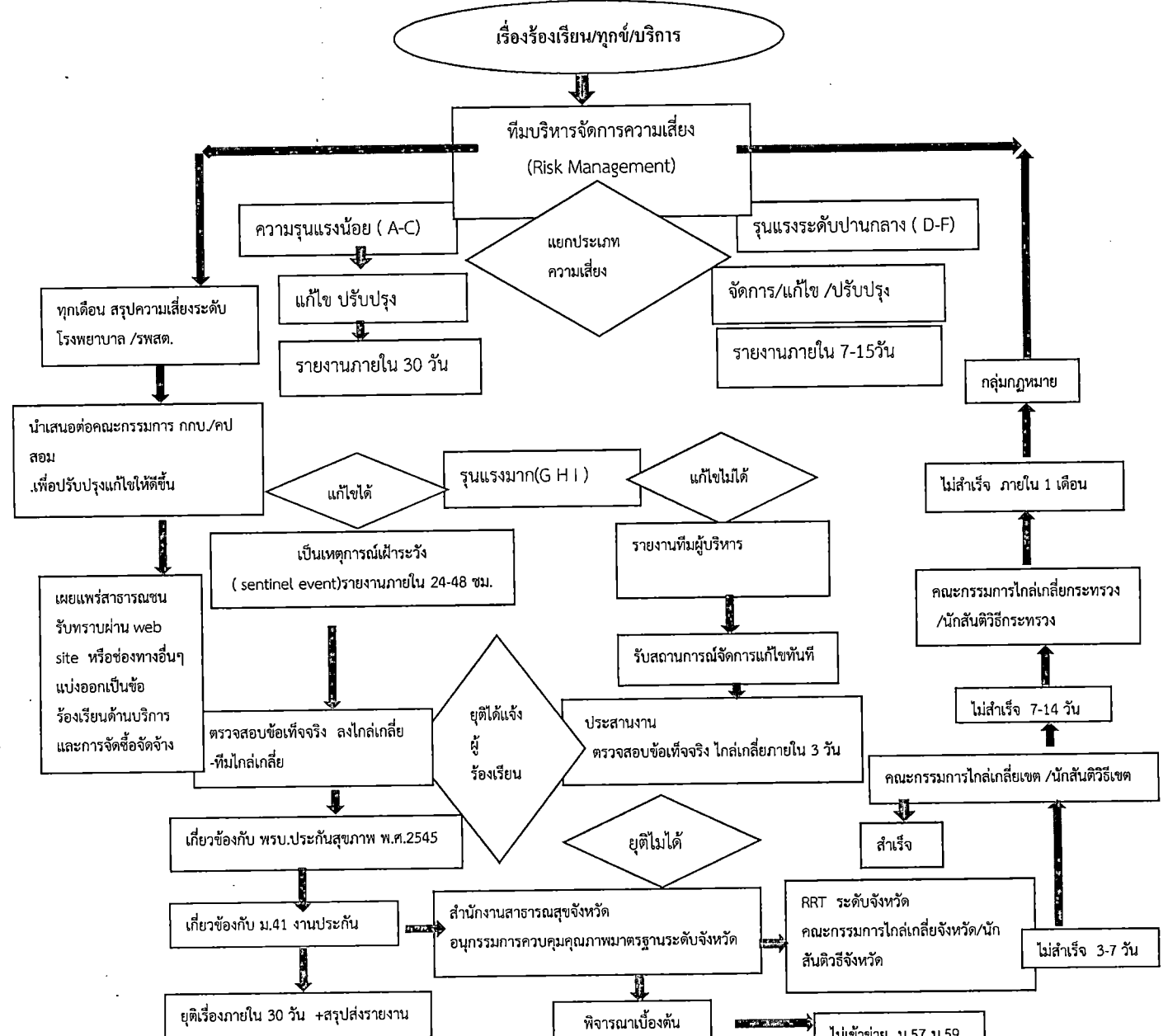


# FLOW CHART แนวทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ความปลอดภัยผู้ป่วย ผู้มารับบริการ ด้านบริการสาธารณสุข และ

## เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลศรีธัญญา

ผู้รับบริการ/ญาติ/ประชาชน

4 มีค2563



| การจัดระดับความรุนแรง      |                                          |                                                                                                |                                            |
|----------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| ระดับ                      | Clinic เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล           | Non-Clinic                                                                                     | การส่งรายงาน                               |
| <input type="checkbox"/> A | มีโอกาสดังความผิดพลาด(ไม่ผิด)            | <input type="checkbox"/> ระดับ 4 = มีโอกาสดังความผิดพลาด (near miss)                           | 30 วัน                                     |
| <input type="checkbox"/> B | เกิดขึ้นแต่ไม่ถึงผู้ป่วย (ตรวจสอบพบก่อน) |                                                                                                |                                            |
| <input type="checkbox"/> C | ถึงผู้ป่วยแต่ไม่ถึงอันตราย(ฉุกเฉินแล้ว)  | <input type="checkbox"/> ระดับ 3 โดน / miss = เกิดความผิดพลาด กระบวนการระบบงานเล็กน้อยแก้ไขได้ | 3 วัน                                      |
| <input type="checkbox"/> D | ต้องมีการแจ้งให้ผู้ป่วยไม่เกิดอันตราย    |                                                                                                |                                            |
| <input type="checkbox"/> E | ต้องทำการรักษา แก้ไข                     | <input type="checkbox"/> ระดับ 2 ปานกลาง = เกิดความผิดพลาด กระบวนการระบบงาน แก้ไขได้ระดับหนึ่ง | 2 วัน                                      |
| <input type="checkbox"/> F | ต้องรีบ admit /นอนบนเตียง/ต้องส่ง Refer  |                                                                                                |                                            |
| <input type="checkbox"/> G | ทำให้เกิดความผิดปกติ                     | ระดับ 1 มาก = อาจทำให้เกิดการฟ้องร้อง                                                          | รายงานด้วยวาจา ทันทีและเขียนส่งภายใน 1 วัน |
| <input type="checkbox"/> H | ต้องทำการช่วยเหลือ                       | ต้องประสานกับหน่วยงานภายนอก                                                                    |                                            |
| <input type="checkbox"/> I | เสียชีวิต                                |                                                                                                |                                            |

### ช่องทางการร้องเรียนทางสาธารณสุข

-บุคลากรทุกเครือข่ายคปสม.ศรีสะเกษ

-ได้รับความคิดเห็น ทุกจุดใน โรงพยาบาล

-โรงพยาบาลศรีสะเกษ หมายเลขโทรศัพท์ 055-673136-8

-งานประกันสุขภาพ 086-4491845 ,055-673136-8 ต่อ 153 fax 055-672223

--www.sshos.go.th , facebook :โรงพยาบาลศรีสะเกษ

-สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสะเกษ /โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง

### ช่องทางการร้องเรียนภายนอก

1.ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสะเกษ

2.กำนันผู้ใหญ่บ้านของอำเภอศรีสะเกษ

3.องค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอศรีสะเกษ

4.สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีสะเกษ

### นิยาม

#### เรื่องร้องเรียน

ตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545

#### เรื่องร้องทุกข์

-เรื่องที่เดือดร้อน ขอความช่วยเหลือ ไม่เป็นไปตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ส่วน

ใหญ่เกี่ยวกับการบริหารจัดการต่างๆ

#### เรื่องบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล(ไม่นับเป็นเรื่องร้องเรียน)

ม.41 ..เงินช่วยเหลือเบื้องต้น ในกรณีที่ผู้รับบริการ ได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้น จากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้แต่ยังไม่ได้รับความเสียหาย ภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด ”

ม.57 ..หน่วยบริการใดไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขที่กำหนด ให้รายงานต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนพิจารณา

ม.59.. ในกรณีที่ผู้รับบริการผู้ใดไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรหรือตามสิทธิที่จะได้รับบริการสาธารณสุขที่กำหนด จากหน่วยบริการหรือหน่วยบริการเรียกเก็บค่าบริการจากตนโดยไม่มีสิทธิที่จะเก็บหรือเรียกเก็บเกินกว่าอัตราที่ คณะกรรมการกำหนด หรือไม่ได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการภายในระยะเวลาอันสมควร ให้ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อสำนักงาน

-การร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ปฏิบัติตามแนวทางราชการแผ่นดิน ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรี

แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๕

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป. โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔</p> <p>หัวข้อ : แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน</p> <p><b>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>๑. หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน และเรื่องร้องเรียนการทุจริต</li><li>๒. คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ<br/>โรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย ปีงบประมาณ ๒๕๖๕</li><li>๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็นต่างๆ</li></ul> <p>Link/ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ : .....เพื่อใช้แสดงให้เห็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน.....</p> |                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p><br><br>.....<br><p>(นางภัทรพร ปิลาผล)<br/>นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ<br/>วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>ผู้อนุมัติรับรอง</p><br><br>.....<br><p>(นายสุทนต์ ทังศิริ)<br/>ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีสัชชนาลัย<br/>วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p><br><br>.....<br><p>(นายเอกพงศ์ ทิงาเครือ)<br/>ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์<br/>วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                |