

MOPH Open Data Integrity And Transparency Assessment :

MOIT

MOIT 9

หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน  
และช่องทางการร้องเรียน

ข้อ ๑

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

## คู่มือ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่  
ภายในหน่วยงาน  
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

โรงพยาบาลหนองกุงศรี

(นายสัญญา สุปัญญาบุตร)  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรม)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองกุงศรี

## คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานแนวทางปฏิบัติกระบวนการร้องเรียนการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ขั้นตอนการจัดการเรื่องราวการร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกเป็น กระบวนการจัดการเรื่องเรียนการปฏิบัติงานหรือการ ให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นแบบแผน แนวทางปฏิบัติในทิศทางเดียวกันอันจะก่อให้เกิดการบริหาร จัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ รวดเร็ว สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน หรือผู้ที่ ได้รับความเดือดร้อนโดยยึดหลัก ความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

โรงพยาบาลหนองกุงศรี จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ ภายในหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งให้เกิด ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรใน หน่วยงาน ให้เป็นไปตามมาตรฐานแนวทางปฏิบัติกระบวนการ ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเจ้าหน้าที่ภายใน หน่วยงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

โรงพยาบาลหนองกุงศรี

๔ มีนาคม ๒๕๖๗

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	
๑.๑ ความเป็นมา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
<b>บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์</b>	
๒.๑ ขอบเขต	๒
๒.๒ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๒.๓ คำจำกัดความ	๓
๒.๔ ประเภทข้อร้องเรียน	๔
๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๖
๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๖
๒.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๗
<b>บทที่ ๓ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน</b>	
๓.๑ กระบวนการทำงานการจัดการข้อร้องเรียน	๙
๓.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
๓.๓ การตอบข้อร้องเรียนการรายงาน	๑๑
<b>ภาคผนวก ก.</b>	
แบบรับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลหนองกุงศรี	๑๔

## บทที่ ๑

### บทนำ ความเป็นมา

จากสิทธิของประชาชนการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การขอความเป็นธรรมกรณีการกระทำผิด หรือละเว้นการกระทำของบุคลากรภาครัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน อย่าง เป็นธรรม ให้ลุล่วงยุติ อย่างรวดเร็ว และเป็นไปตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วย หลักเกณฑ์ มาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ วันแต่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่มีกฎหมายเฉพาะ กอบกับนโยบายการบริหารสู่ความเป็นเลิศด้วยหลักธรรมาภิบาล การปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริหารจัดการ กฎหมายให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

จากผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลหนองกุงศรี ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๒ มีเรื่องร้องเรียน จำนวน ๔๑ เรื่อง และ จำนวน ๒๑ เรื่องตามลำดับ โดยดำเนินการ จนได้ข้อยุติทั้งหมด จากผลการดำเนินงานถือได้ว่าการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหา อุปสรรคด้านการควบคุมกำกับระยะเวลาการดำเนินการ การจัดทำหลักฐานที่เกี่ยวข้องของ เครือข่ายการจัดการข้อร้องเรียน การจัดทำคู่มือเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ให้เป็น แบบแผนไปในทิศทางเดียวกัน เป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ช่วยเสริมให้การจัดการข้อ ร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองกุงศรี บรรลุเป้าหมายตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ๑.๑ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองกุงศรี กำหนดกรอบแนวทางการ ดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน และถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติให้กับบุคลากรใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน

๓) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาประเมินผลการดำเนินงานจัดการข้อ ร้องเรียน

๔) เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ ต่างๆ ในการร้องเรียน ตามช่องทางที่กำหนดในการพัฒนาระบบการดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วม

๕) เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุข จังหวัด เพชรบูรณ์ ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานทำให้ทราบผลการ ปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี  
บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒.๑ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการ การจัดการ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน และครอบคลุมการ บริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลหนองกุงศรีโดยผ่าน ทางช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านช่องทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ยังหน่วยบริการในโรงพยาบาลหนองกุงศรีหรือกลุ่มงาน/งาน ในโรงพยาบาลหนองกุงศรี
- ๒) ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลหนองกุงศรี เลขที่ ๑๔๘ หมู่ ๒ ตำบลหนองกุงศรี อำเภอนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ รหัสไปรษณีย์ ๔๖๒๒๐
- ๓) ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ทางเว็บไซต์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี
- ๔) ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ออนไลน์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์
- ๕) โทรศัพท์ ๐๔๓ ๘๘๑๐๔๕ ต่อ ๑๔๑

๒.๒ กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๑๑ บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอ เรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว
- ๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
- ๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๖
- ๕) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๗) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔
- ๘) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๙) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๑๐) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๑๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
- ๑๒) ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ (กรณีพนักงาน กระทรวงสาธารณสุข : พกส.)

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองจอกศรี

๑๓) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว ร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการว่าด้วยกระทำผิดวินัย

๒.๓ คำจำกัดความ

ตารางที่ ๑ คำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน

คำศัพท์	คำนิยาม
ผู้รับบริการ	หมายถึง ประชาชน บุคคลทั่วไป บุคลากรในโรงพยาบาลหนองจอกศรีรวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน ซึ่งได้รับการ บริการหรือได้รับผลกระทบจากการให้บริการ
ข้อร้องเรียน	หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลหนองจอกศรี จังหวัดกาฬสินธุ์ ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ๑.ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับภารกิจของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ จากการไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ๒.ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ ๓.ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทุกหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์
คณะกรรมการ	หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี

### ตารางที่ ๑ คำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน (ต่อ)

ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ/หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน
ผู้บริหาร	การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเสนอเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายภายใน ๑๕ วัน
การดำเนินการ	การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน
การติดตามประเมินผล	๑.การติดตามเรื่องร้องเรียน ๒.การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน ๓.การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

### ๒.๔ ประเภทร้องเรียน

แบ่งเป็น ๓ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลหนองกุงศรี

1. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
2. ร้องเรียนการให้บริการ
3. อื่นๆ

## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี

ตารางที่ ๑ คำนิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน (ต่อ)

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
<b>๑. ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน</b>	เรื่องที่ได้รับบริการจากโรงพยาบาลหนองกุงศรีจังหวัดกาฬสินธุ์ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหนองกุงศรีทั้งในเรื่องความบกพร่องความล่าช้า ความโปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหนองกุงศรีรวมทั้งที่ได้รับจากช่องทางอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลหนองกุงศรี เช่น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงการสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ความโปร่งใสในการจัดซื้อ-จัดจ้าง ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุ เจ้าหน้าที่การพิจารณาการเลื่อนขั้น ตำแหน่งหรือเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันทู้สาว
<b>๒. ร้องเรียน การให้บริการ</b>	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลหนองกุงศรี	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการด้านการรักษา การบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป การทุจริต ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ
<b>๓. อื่นๆ</b>	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลหนองกุงศรี นอกเหนือทั้ง ๒ ข้อที่ได้กล่าวมา	สถานประกอบการไม่ได้มาตรฐานเช่นไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น มีมลพิษทางเสียง ฝุ่นละอองจากโรงสีข้าว ไม่มีระบบกำจัดน้ำเสียจากบ้านที่ผลิตอาหาร อาหารไม่ปลอดภัย การกำจัดขยะมูลฝอยสถานพยาบาล เกี่ยวกับการโฆษณาฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ด้านอาหาร ยา สถานพยาบาล เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ฯลฯ

## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี

### ๒.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์

๒) เป็นเรื่อง que ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลหนองกุงศรีช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลหนองกุงศรีโดยตรง

๓) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ใน การดำเนินการตรวจสอบ

สืบสวน สอบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้นให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔) ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุป

ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ(ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### ๒.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้น ความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้นผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ(หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

-กรณีมีการระบุชื่อผู้กล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้กล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

-เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี

### ๒.๗ หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

๓.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการ ตรวจสอบและ ติดตาม ผลการแก้ไขปัญหา

๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

ตารางที่ ๓ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลหนองกุงศรี

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	โรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล/ สาธารณสุขอำเภอ	๑.ให้คำปรึกษา แนะนำ/ความคิดเห็นข้อร้องเรียน ให้แก่ผู้รับบริการ ๒.ปฏิบัติและดูแลการจัดการเรื่อง เป็นไปด้วยความ เรียบร้อยตามระยะเวลา ร้องเรียนให้เป็นไปด้วย ความเรียบร้อย และมาตรฐานที่กำหนด ๓.ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็น พื้นที่ ในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและ มีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร ๔.แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่ กำหนด ๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๖.รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้ง ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บริหาร ทุกเรื่อง

## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี

๒๘ ตัวชี้วัดที่ ๑. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนได้รับการดำเนินการจนถึงข้อยุติ และมีการสั่งการ

เกณฑ์ : ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อโรงพยาบาลหนองกุงศรีจากการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

๑) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานอยู่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ เนื่องจาก ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ

๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลหนองกุงศรี เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลหนองกุงศรีปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว)หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓) เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้ แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียน =  $\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$

ที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

ตารางที่ ๔ เทียบค่าคะแนนตามเกณฑ์ของตัวชี้วัดความสำเร็จ

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์ให้คะแนนค่าเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๘๐	๖๐	๗๐	๘๐	๙๐	๑๐๐

## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี

### กระบวนการทำงาน

ปัจจุบันโรงพยาบาลหนองกุงศรี ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลหนองกุงศรี นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายัง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและโรงพยาบาลหนองกุงศรี จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่อง เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตาม กระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน ทราบด้วย (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้อง บันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการกระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับ ทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจาก หน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้โรงพยาบาลหนองกุงศรี ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผล ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการ ทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองกุงศรี หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละ เรื่อง จะมีแนวทางและ กระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่ เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับ รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ ระยะเวลาในการตรวจสอบ เอกสารหลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของ การร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้น การร้องเรียนใน บางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลา ในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการ จัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้โรงพยาบาลหนองกุงศรี ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการ ดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่า เรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการ ประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อ ร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงาน ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนซึ่ง ทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อ ร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

## คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงพยาบาลหนองกุงศรี

**กรณีที่ ๑** การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น(ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ โดยตรงถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์/ศูนย์ ดำรงธรรมจังหวัดกาฬสินธุ์ / สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข/หรือจากหน่วยงานตามที่ได้รับแจ้งเรื่อง ร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ประกอบด้วยรายละเอียดอ้างอิงถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียน มาโดยสรุป
- โรงพยาบาลหนองกุงศรี มอบหมายให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือ เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งผลให้

ทราบ

**กรณีที่ ๒** การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการ ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริงให้กับหน่วยงานที่รับ เรื่องร้องเรียนโดยประกอบด้วย ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตาม ข้อ ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

### การรายงาน

#### การรายงานผลการสามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้




๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

### ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐ ต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน

การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลหนองกุงศรี ใน ปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับ

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์  
ของโรงพยาบาลหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์	
<p>ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลหนองกุงศรี วัน/เดือน/ปี : ๑๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๗ หัวข้อ : หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๓. หลักฐานช่องทางผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์/ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/ผ่านระบบไปรษณีย์/ Application หรือช่องทางอื่นๆ</p> <p>Link ภายนอก : (ไม่มี) หมายเหตุ : ..... ..... .....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวชลิตา ศิริกุล) ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ วันที่ ๑๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๗</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง  (นายภาณุมาศ โปเลิศ) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๑๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๗</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นายสัญญา สุปัญญาบุตร) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองกุงศรี วันที่ ๑๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๗</p>	