



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเขายายชยสน โทร.๐-๗๔๖๔-๑๓๐๑ ต่อ ๑๕๓

ที่ พท ๐๐๓๒.๓๐๑/๒/๑๕

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงานและคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขายายชยสน

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.)ได้ดำเนินโครงการ
ประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency
Assessment :ITA ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ตามตัวชี้วัดของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขผ่าน
เกณฑ์การประเมิน ITA ซึ่งเป็นการประเมินตัวชี้วัดความโปร่งใส หัวข้อ EB ๑๐ กำหนดให้หน่วยงานมีแนว
ปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน เป็นลักษณะของคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริต
และประพฤติมิชอบ และให้เผยแพร่คู่มือดังกล่าว

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ขออนุญาตเผยแพร่ คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิ
ชอบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต ให้นำเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลเขายายชยสน
ต่อไป

(นางสาวศรินรัตน์ เปาะทองคำ)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

ทราบ-อนุญาต

(นางสาวอภิญญา เพ็ชรศรี)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ(ด้านเวชกรรมป้องกัน)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าพะยอม รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขายายชยสน

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ
(Corruption and Misconduct Complaint Management
Standard Operation Procedure)

โรงพยาบาลเขายายสอ จังหวัดพัทลุง

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลเขายายสุม

๑. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และคำจำกัดความ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนด
แนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความ
ต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และ ความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มี
ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้
ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการ
ประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป)
และเรื่อง ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของโรงพยาบาลเขายายสุม อำเภอเขายายสุม จังหวัดพิจิตร

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขายายสุม ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
ขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่าง มี ประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเขายายสุมมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการ
ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงพยาบาลเขายายสุม
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้
อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เรื่องราวโรงพยาบาลเขายายสุม เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไป
ด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหา
ความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง
เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล
เขายายสุมจึงได้จัดตั้งศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษา
เรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจาก
การร้องเรียน

คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การ
แจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการ และ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน รวมหมายถึงเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีกรณีหรือไม่มีกรณีก็ตาม และ

๑.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องขอให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา / โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร หรืออื่นใด

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลางกรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเขาชัยสนสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไป ได้ เมื่อประชาชนบอกเล่าเรื่องราวความเดือดร้อน ความเสียหาย ต่อหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับเรื่อง เรียน/ร้องทุกข์ ก็จะได้รับความสะดวกช่วยเหลือแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรโรงพยาบาลเขาชัยสน ผู้แจ้งข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อ ร้องเรียนมายังโรงพยาบาลเขาชัยสนผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาชัยสน

ขอบเขต

๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๔.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๔.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของ ผู้ขอรับบริการ

๔.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ได้แก่ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ผู้รับเรื่องร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๒. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ห้องรับเรื่องร้องเรียน
๓. ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้บริหาร - พญ.อภิัญญา เพ็ชรศรี ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชัยสน
๔. โทรศัพท์ ๐๗๔-๖๘๑๐๓๑ ต่อ ๑๓๗

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและ ได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอ คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลเขาชัยสนได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลเขาชัยสน

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานบริหารงานทั่วไป หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัด โรงพยาบาลเขาชัยสน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการ โดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะ ได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้าง มีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลาย ประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
		ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการ แต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การ พิจารณาความดีความชอบ
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ขึ้นมา เป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของ ข้าราชการ เพื่อให้ ข้าราชการประพฤติปฏิบัติ หน้าที่ราชการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และ ประมวลจริยธรรม ข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติ ว่าด้วย วินัยข้าราชการตามที่ กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์ เพื่อการ จ่ายเงิน ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานใน หน่วยบริการในช่วงนอกเวลา ราชการ และ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอก หน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งใน เวลาราชการและ นอกเวลาราชการ ไป ในทางมิชอบหรือมีการ ทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วง นอก เวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับ การกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความ เสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียน หรือโรงพยาบาลเขาชัยสน	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลเขาชัยสน หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาชัยสน

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็น ฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กร อิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการ แล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชัยสน

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจาก หลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาชัยสนว่า จะ รับไว้พิจารณา หรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขั้นตอนการดำเนินการ ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาชัยสนและกำหนดเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานและแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่ แจ้ง เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มิโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
Internet	ทุกวันทำการ	กรรมการบริหารความเสี่ยงและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วัน
ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ความคิดเห็น	ทุกครั้งที่พบว่ามิเอกสาร ใน วัน ราชการ โดยเจ้าหน้าที่ กรรมการ ความเสี่ยง	เปิดผู้รับความคิดเห็นและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน
ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้บริหาร	ทุกครั้งที่ติดต่อเข้ามา	ภายใน ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้รับเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง หรือ ทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของ โรงพยาบาล เขาชัยสน ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเขาชัยสน การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึก รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถามชื่อ –สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงาน แก่ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒) กรณี ผู้ร้องเรียนแจ้ง เรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้ เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานบริหาร ทั่วไป ลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ ของกลุ่มงานยุทธศาสตร์พิมพ์ข้อร้องเรียน แล้วจัดส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเขาชัยสนทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แนวทางการแก้ไข ปรับปรุง

๒. แจ้งเรื่องโดยทางโทรศัพท์ / ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน ๒๐ วัน หลังจากรับ เรื่อง ร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันภายใน ๒๐ วัน แจ้งผู้ร้องเรียน ใน เบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง กรณี เร่งด่วนภายใน ๗ วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๗ วันทำการ แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แล้ว จึงแจ้งผลให้ ทราบอีกครั้ง โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จะปฏิบัติตามขั้นตอนการจัดการความเสี่ยง

การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด และจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ปีละ ๒ ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ ของหน่วยงาน ปี ละ ๒ ครั้ง
แบบฟอร์มที่ใช้

๑. แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๒. แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียน ในความรับผิดชอบปีละ ๒ ครั้ง
หมายเหตุ กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้า กระบวนการ จัดการข้อ ร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่อง กระบวนการให้บริการสุขภาพจะนำเรื่อง ร้องเรียนเข้ามา น าเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อปรับปรุง แก้ไข ทบทวน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีความปลอดภัย ต่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่อไป

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ ผู้ขอรับบริการ ต้องการทราบ หรือ ให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ ขอรับบริการ ต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นผู้พิจารณาส่งต่อ ให้กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑- ๒ วันทำการ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเขาชัยสนจะให้ข้อมูล กับผู้ขอรับ บริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วันทำ การ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส กรณีเรื่องง่ายภายใน ๗ วัน เรื่องที่ยาก ภายใน ๓๐ วัน โดยติดต่อเป็นระยะ ๆ ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการดำเนินการ

๖ ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเขาชัยสน โทร ๐๗๔-๖๕๑๐๓๑ ต่อ ๑๓๗ กรณีข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ากลุ่มบริหารงาน ทัวไปเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ / ที่จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับ บริการในเรื่องที่ผู้ขอรับ บริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการ ถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการการ ติดต่อกับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเขาชัยสน โทรศัพท์ ๐๗๔-๖๕๑๐๓๑ ต่อ ๑๓๗

สถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ ณ อาคารตึกกลาง งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลเขาชัยสน

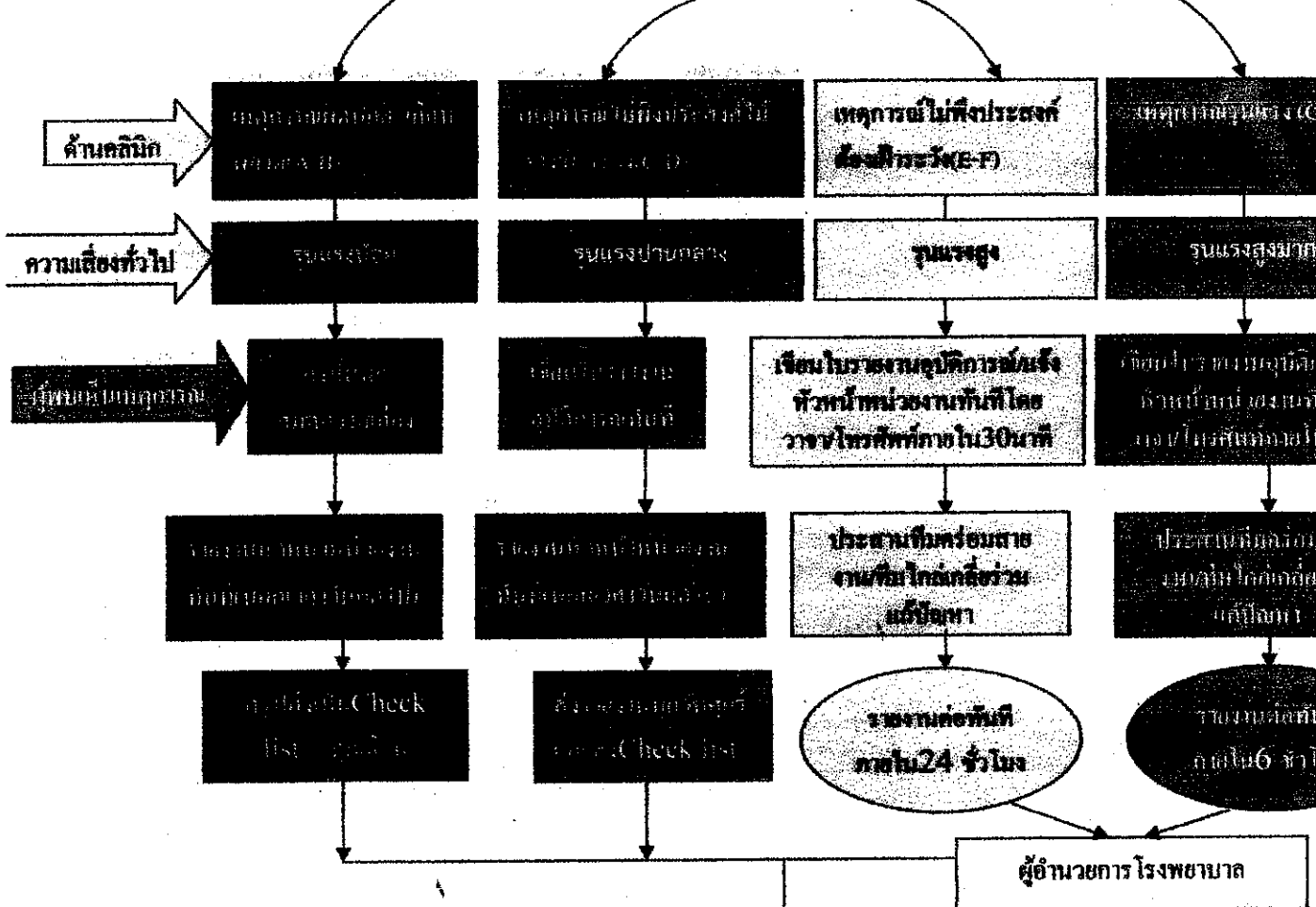
๕๔๓ ม.๓ ต.เขาชัยสน อ.เขาชัยสน จ.พัทลุง ๙๓๑๓๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

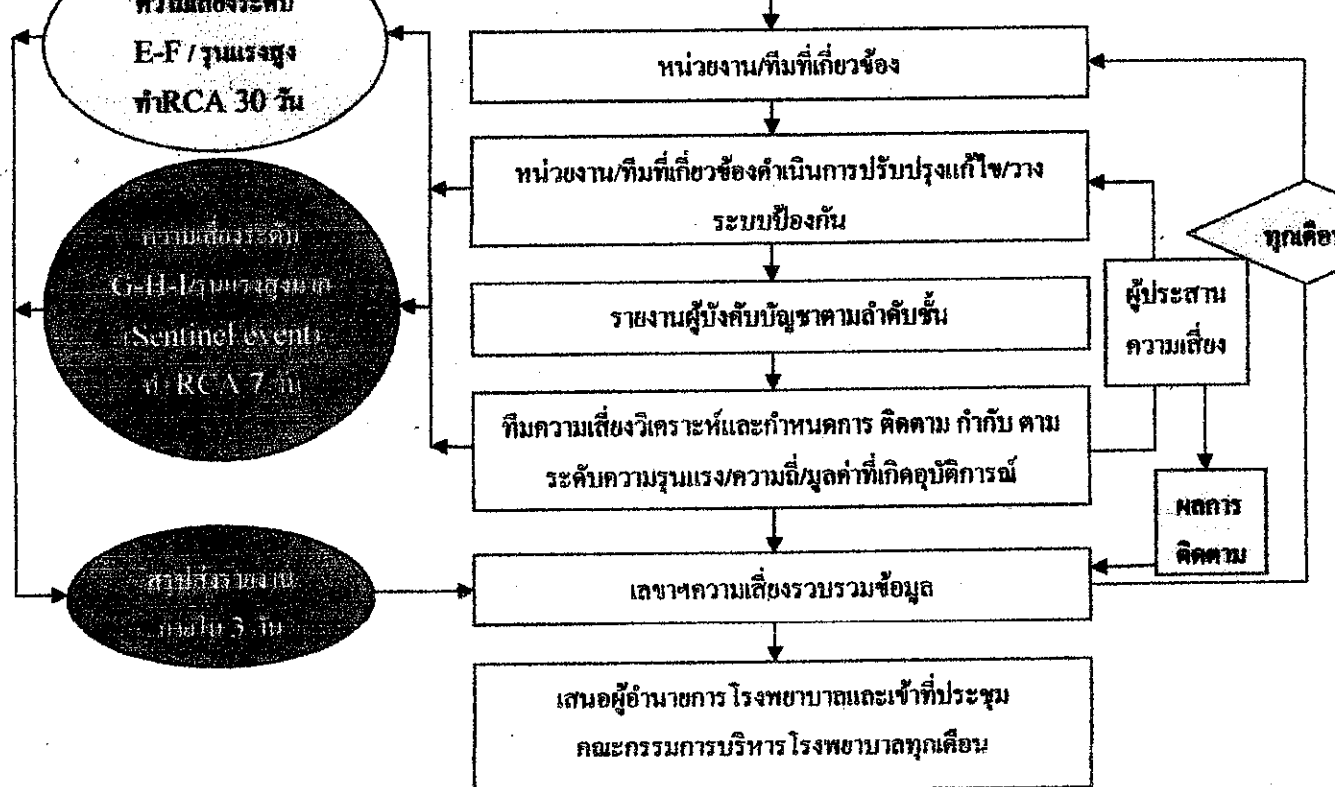
Flow การรายงานและจัดการความเสี่ยงโรงพยาบาลเขายายสา

เหตุการณ์เสี่ยง/รายงาน ได้เกิด
กับ ผู้ป่วยโดย ไม่คาดฝัน ผู้ป่วย
คนอง... ไม่ได้นัดเจาะเลือด... ส่วนคนพบ
ใจการรบกวน... ป่วยถูกทำร้าย
เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อการปฏิบัติงาน

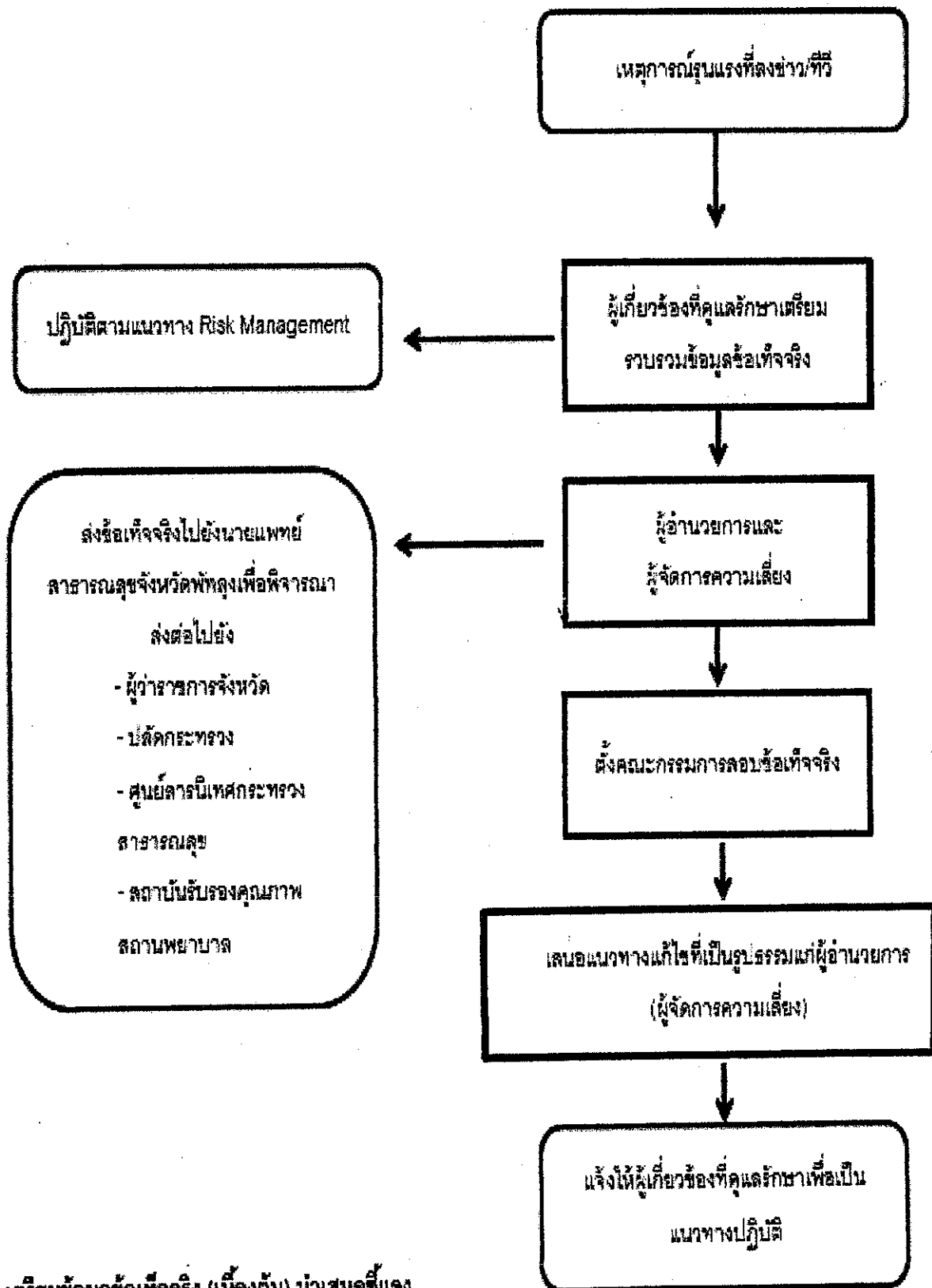
ความเสี่ยง



เลขาความเสี่ยง



แนวทางปฏิบัติเมื่อมีข้อร้องเรียนลงข่าว/ทีวี/สื่อสังคมออนไลน์โรงพยาบาลเขาชัยสน



เตรียมข้อมูลข้อเท็จจริง (เบื้องต้น) นำเสนอชี้แจง

1.แจ้งหัวหน้าการพยาบาลรวบรวมเวชระเบียนหัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง

2.นัดสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน

3.ทำบันทึกสรุปข้อเท็จจริงแก่เจ้าหน้าที่เพื่อการนำเสนอในลักษณะเข้าใจง่ายเพื่อสื่อสารไปยังประชาชน