



โรงพยาบาลโนนศิลา  
KHON KAEN HOSPITAL

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะกรรมการธรรมาภิบาล โรงพยาบาลโนนศิลา

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ 1 บทนำ	
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	1
ส่วนที่ 2 การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
1. คำนิยาม	2
2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	3
3. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	4
4. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	5
5. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	6
6. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	7
ภาคผนวก	

## คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 41(2) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว ” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และ มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาต าเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการต าเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่าน ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิ ให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ วิธีการดำเนินการ จัดการ เรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่อง ร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่อง ร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

มีนาคม ๒๕๖๕

# บทนำ

## 1. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 41(2) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว ” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” และ มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่าน ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลโนนศิลา ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อน ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึง การแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตระหนักรู้ และ ปฏิบัติหน้าที่อย่าง ตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง

ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

## 2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

1) เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไป ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

## การจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### 1. คำนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ หน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือ รายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลโนนศิลา

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข หรือบุคลากรที่เรียกชื่อ อย่างเป็นทางการซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลโนนศิลา

## 2. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียทางสังคมภาระต่อ ประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะ ดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของ ราชการที่จะได้รับ ประกอบกัน	1. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรม ส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ 2. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อ จัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่ โปร่งใสหลายประการ และหรือมี พฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต 3. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และ ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการ แต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การ พิจารณาความดีความชอบ และการ แต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
2) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็น กรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และ กำหนดแบบ แผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการ ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการ วางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. 2551	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบพัญญัติว่า ด้วยวินัยข้าราชการตามที่ กฎหมาย กำหนด ฯลฯ
3) การเบิกจ่าย ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับ เจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วง นอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน นอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลา ราชการ และนอกเวลาราชการไปในทาง มิชอบหรือ มีการทุจริต	1. การเบิกจ่ายเงิน พตส. 2. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ 3. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ 4. ค่าตอบแทน อสม. 5. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในช่วง นอกเวลาราชการ ฯลฯ
4) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงาน ของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การ กระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย ใดๆใด อย่างไม่เป็นชอบ ต่อผู้ร้องเรียนหรือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
5) การมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายผลประโยชน์ทับซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือ พวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่ เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

### 3. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน
  - 2) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
  - 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
  - 4) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน
4. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล
5. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - 1) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2551 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
  - 2) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
  - 3) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
  - 4) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

#### 4. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- 1.1 ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโนนศิลา และจุดประชาสัมพันธ์
- 1.2 ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลโนนศิลา เลขที่ 53 ถนนมิตรภาพ ตำบลโนนศิลา อำเภอโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น 40110..
- 1.3 ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-4300-9738 โทรศัพท์สายตรง ตลอด 24 ชั่วโมง 08-8565-1462 หัวหน้าศูนย์สัมพันธ์วิี 08-3283-7679 หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- 1.4 กล้องรับความคิดเห็นตามจุดต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลโนนศิลา
- 1.5 ทาง <http://www.nonsilahospital.go.th/> ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ รพ.โนนศิลา Feedback
- 1.6 Email : nonsilahospital2556@gmail.com

#### 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย วินัย ทุจริต ประพฤติมิชอบ และทั่วไป
ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต	
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	
กลุ่มงานประกันสุขภาพ	เรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพ
งานประชาสัมพันธ์และบริการทั่วไป	เรื่องร้องเรียนทั่วไป
กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน	
ศูนย์สัมพันธ์วิี	เจรจาไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน

#### 3. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

3.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

3.2 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

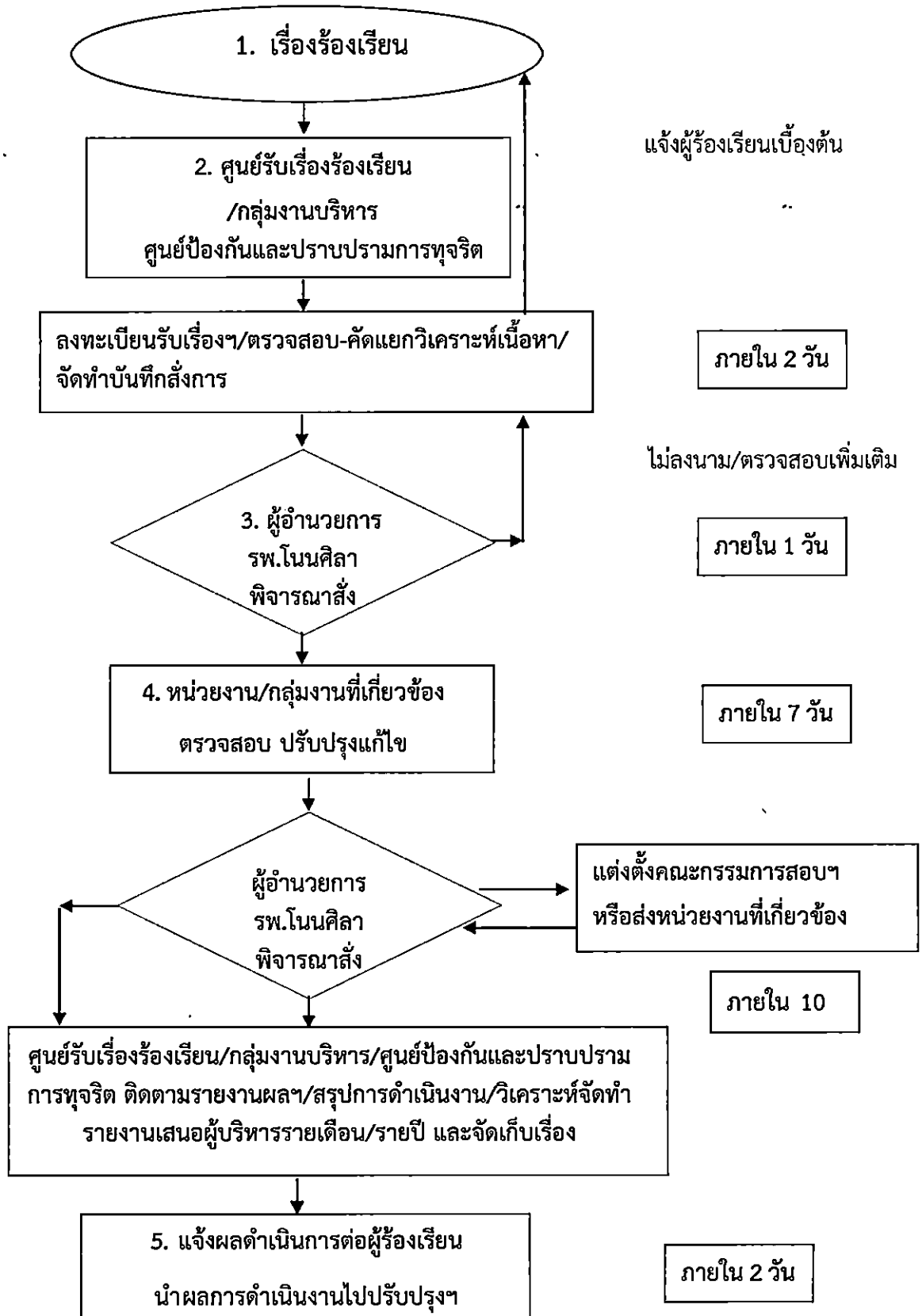
3.3 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลโนนศิลา ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

3.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป



## 5. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

### 1. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



## 6. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

1. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไป รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน

2. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนศิลาทุก 6 เดือน

# ภาคผนวก



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลโนนศิลา โทร. ๐ ๔๓๐๐ ๙๗๓๘ ต่อ ๑๑๒

ที่ ขก ๐๐๓๒.๓๒๑.๑/๔๗

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง โปรดลงนามแต่งตั้งคณะกรรมการสันติวิธีเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโนนศิลา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนศิลา

ด้วยกลุ่มงานบริหารทั่วไป ได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสันติวิธีเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโนนศิลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดในการป้องกันการทุจริต การป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นการป้องกันทุจริต ผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integritytransparency Assessment : ITA) อย่างมี ประสิทธิภาพ และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน ผลประโยชน์มีข้อสงสัย ส่งเสริมการปฏิบัติ ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน กรณีการเรียกรับและกรณีการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่น

ในการนี้ กลุ่มงานบริหารทั่วไป จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการสันติวิธีเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโนนศิลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ให้ดำเนินการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหากเห็นชอบโปรดลงนามคำสั่งที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวนีย์ สมณะ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นางสาวรัตน์ เดชชัยวัฒนา)

นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนศิลา



คำสั่งโรงพยาบาลโนนศิลา

ที่ จพ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสันติวิธีเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโนนศิลา

ด้วยกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดในการป้องกันการทุจริต การป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต ผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integritytransparency Assessment : ITA) อย่างมีประสิทธิภาพ และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน ผลประโยชน์ทับซ้อน ส่งเสริมการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ เรือน กรณีการเรียกรับและกรณีการให้หรือรับของขวัญหรือประโยชน์อื่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อการตัดการเจรจาไกล่เกลี่ย แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง กรณีพิพาททางการแพทย์ และสาธารณสุขในโรงพยาบาลโนนศิลาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการสันติวิธีเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโนนศิลา ดังนี้

**๑. คณะกรรมการอำนวยการ/ที่ปรึกษา ประกอบด้วย**

- ๑.๑ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนศิลา
- ๑.๒ รองผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหาร
- ๑.๓ รองผู้อำนวยการกลุ่มงานพยาบาล

**บทบาทหน้าที่**

๑. ให้ข้อเสนอแนะความเห็นแก่คนคณะกรรมการสันติวิธีเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลโนนศิลา
๒. ร่วมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทร่วมตัดสินใจในประเด็นของความเสียหายหรือความสูญเสีย รวมถึงเป็นผู้แก้ต่างในกรณีฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายหรือค่าชดเชยจากโรงพยาบาล

**๒. คณะกรรมการสันติวิธีเจรจาไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย**

๒.๑	นางสุขใจ พัฒนพนิชธารงค์	เภสัชกรชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒.๒	นางสาวอภิญญา ทิท่า	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๓	นางสาวศิริดา ออประยูร	ทันตแพทย์ปฏิบัติการ	กรรมการ
๒.๔	นายคมสันต์ เอี่ยมไธสง	นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	กรรมการ
๒.๕	นายคณาวุฒิ วิเศษวงศา	จพ.วิทยาศาสตร์การแพทย์ชำนาญาน	กรรมการ
๒.๖	นางจันทรา ชุมเพชร	แพทย์แผนไทยปฏิบัติการ	กรรมการ
๒.๗	นางสาวธัญญรัตน์ นาทรมเทพ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.๘	นางมัตตัญญูดา โสภกา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ

**บทบาทหน้าที่**

๑. กำหนดนโยบายจัดการเจรจาไกล่เกลี่ยแก้ปัญหาขัดแย้งกรณีพิพาทด้านการแพทย์และสาธารณสุข
๒. ให้การปรึกษาการบริหารความขัดแย้งด้านการแพทย์และสาธารณสุข
๓. ดำเนินการประสานงานผู้เกี่ยวข้องเจรจาไกล่เกลี่ยตามหลักสันติวิธี
๔. ประสานงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล ศูนย์พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงาน และหัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงพัฒนาตามการร้องเรียน

๕. เสนอผู้อำนวยการ...

๕. เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณาการเยี่ยมยาช่วยเหลือเบื้องต้น เช่น จัดหาของเยี่ยม อนุเคราะห์ ค่ารักษาพยาบาลบริการห้องพิเศษ ร่วมทำบุญงานศพ และอื่น ๆ เป็นต้น
๖. รายงานผลการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทราบเป็นระยะ ๆ และภายหลังสิ้นสุดกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย
๗. ศึกษาวิเคราะห์ หาแนวทางเพื่อป้องกัน แก้ไขปัญหาความขัดแย้งจากการให้บริการทางการแพทย์
๘. สรุปรายงานการเจรจาไกล่เกลี่ย ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลทุก ๒ เดือน
๙. งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางสาววิรัตน์ เดชชัยวัฒนา)  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนศิลา

แบบฟอร์ม

การขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
โรงพยาบาลโนนศิลา จังหวัดขอนแก่น

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลโนนศิลา

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลโนนศิลา

วัน/เดือน/ปี : มีนาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ: MOIT 10 หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางร้องเรียน

- ๑) คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๒) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางร้องเรียน
- ๔) แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูล (MOIT ๑๐) ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

Linkภายนอก : [www.nonsilahospital.go.th](http://www.nonsilahospital.go.th)

หมายเหตุ : .....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวนีย์ สมณะ)

นักจัดการงานทั่วไปการปฏิบัติการ

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นางสาวรัตน์ เดชชัยวัฒนา)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลโนนศิลา

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายคมสันต์ เอี่ยมไธสง)

นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕