

คู่มือ

ปฏิบัติการการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน  
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของ  
เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โรงพยาบาลเขาค้อ อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์



(นายศุภสิทธิ์ สุขี)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาค้อ

# คำนำ

มาตรา ๔๑ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดสิทธิของประชาชน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ได้ให้ส่วนราชการกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน ร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลเขาค้อ อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนา ระบบบริการและการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน รพ.เขาค้อ ปีพ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หรือหนังสือ จากหน่วยงาน ต้นสังกัดหรือหน่วยงานนอกสังกัดและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการและจัดเก็บผลการจัดการข้อ ร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการข้อ ร้องเรียน และสามารถตรวจสอบได้ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการ ข้อร้องเรียน ต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผล สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมด ที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ รพ.เขาค้อ ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อ ร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการ จัดการข้อร้องเรียนหรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับ ฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

โรงพยาบาลเขาค้อ

กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์สารสนเทศทางการแพทย์  
ผู้จัดทำ

## สารบัญ

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

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

มาตรา ๔๑ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดสิทธิของประชาชนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ได้ให้ส่วนราชการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็น พ.ศ.๒๕๔๘ ก็กำหนดให้ส่วนราชการได้รับฟังความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วย

กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายและแนวทางในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ร้องเรียนแก่ประชาชนที่ชัดเจน มาตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๔๙ โดยจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน กระทรวงสาธารณสุข และในปี พ.ศ.๒๕๕๕ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” มีบทบาทในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข ให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ นอกจากนี้ยังมีคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๙๕๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ให้ส่วนราชการและหน่วยบริการสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทุกระดับ จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยของผู้รับบริการและบุคลากรสาธารณสุข เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียน การเจรจาไกล่เกลี่ยและลดการฟ้องร้อง การดำเนินคดีทางกฎหมาย อันนำมาซึ่งการสูญเสียของประชาชนและภาครัฐด้วย

การร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นของประชาชน ถือเป็นสิทธิสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด โดยมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศที่มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง จะเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือแสดงความคิดเห็นที่หน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

โรงพยาบาลเขาค้อ อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและรวดเร็วมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

๑. เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานและบุคลากร ในโรงพยาบาลเขาค้อ
๒. เป็นหน่วยประสานงานในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นเสนอแนะของประชาชน ในฐานะองค์กรบริหารควบคุมกำกับหน่วยงานโรงพยาบาลเขาค้อและเครือข่าย รพสต. ๑๐ แห่ง
๓. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของหน่วยงาน ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบายและแผนปฏิบัติการที่กำหนด
๔. รวบรวมวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและนำเสนอผู้บริหาร พิจารณาตามลำดับ
๕. ประสานหน่วยงานราชการอื่น หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง กรณีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน อยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ
๖. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน
๗. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือกลุ่มมวลชนที่มาพบเพื่อยื่นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยสันติวิธี
๘. จัดระบบพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ
๙. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้เป็นปัจจุบันและสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารนำมาประกอบการพิจารณา
๑๐. สนับสนุนและพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร
๑๑. จัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามาในภาพรวม นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการ

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

- การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาค้อ จำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้
๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
  ๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาค้อ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางาร้องเรียน ต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
  ๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพและใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
  ๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยโรงพยาบาลเขาค้อ เปิดโอกาสให้ ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๕. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
๖. เพื่อให้ทราบขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลเขาค้อ ได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานทำให้ทราบผลการปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

### ๑.๓ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน และครอบคลุมการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาค้อ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่หน่วยบริการในโรงพยาบาลเขาค้อ
๒. เดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง
๓. หนังสือร้องทุกข์ ร้องเรียน ทั้งจากผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ระบุชัดเจน หรือผ่านหน่วยงานภายนอกและส่งมาถึงหน่วยงานอีกต่อหนึ่ง ซึ่งทุกเรื่องจะต้องนำเข้ากระบวนการจัดการเรื่องร้องราว ร้องทุกข์ ในกรณีที่เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน) หากเป็นเรื่องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนรวม หรือสาธารณชน ก็อาจไม่รับเรื่องฯ ดังกล่าวได้
๔. การร้องทุกข์ ร้องเรียน ผ่านสื่อสารมวลชน ต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อออนไลน์
๕. เว็บไซต์ระบบร้องทุกข์ ร้องเรียน โรงพยาบาลเขาค้อ  
<http://www.khaokhohospital.go.th/th/>
๖. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเขาค้อ  
เลขที่ ๗๕ ม.๑ ตำบลเขาค้อ อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ รหัสไปรษณีย์ ๖๗๒๔๐
๗. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๖๗๒๘๐๗๖
๘. โทรสาร หมายเลข ๐ ๕๖๗๒๐๕๙

### ๑.๔ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลเขาค้อ รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน ซึ่งได้รับการบริการหรือได้รับผลกระทบจากการ ให้บริการ

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลเขาค้อ ร้องเรียนต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข องค์กร หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติราชการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเขาค้อ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยมีผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆ ของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีกรณีดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในสังกัดโรงพยาบาลเขาค้อ เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบเงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่เป็นความเสียหายให้แก่ผู้มารับบริการ



- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลเขาค้อ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในโรงพยาบาลเขาค้อ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณ ที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องราวร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์โรงพยาบาลเขาค้อ เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการจัดการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลเขาค้อ

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาค้อ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียน

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานระดับผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ/หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้บริหาร หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเขาค้อ

การตอบสนอง หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวน ข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ภายในเวลา ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผล หมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน

## ๑.๕ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเขาค้อ

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๓. ร้องเรียนการให้บริการ
๔. อื่นๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
<p>๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ</p>	<p>เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติการฯ เสร็จสิ้นภายในห้องปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียน ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังคงมีการดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒</p>	<p>ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโครงการต่างๆ ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง</p>
<p>๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หน่วยงาน</p>	<p>เรื่องที่ได้รับบริการจากโรงพยาบาลเขาค้อ ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาค้อ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาค้อ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเขาค้อ เช่น จากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงการสาธารณสุข ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น</p>	<p>ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้ายบรรจุเจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันท ชู้สาวของเจ้าหน้าที่</p>



ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๓. ร้องเรียน การให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเขาค้อ	ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ ด้านการรักษาพยาบาล มาตรฐานบริการ บริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป การทุจริต ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ
๔. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจ และความรับผิดชอบของโรงพยาบาลเขาค้อ นอกเหนือทั้ง ๓ ข้อที่ได้กล่าวมา	สถานประกอบการไม่ได้มาตรฐาน เช่นไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น มีมลพิษทางเสียง ฝุ่นละอองจากโรงสีข้าว ไม่มีระบบกำจัดน้ำเสียจากบ้านที่ผลิตอาหาร อาหารไม่ปลอดภัย การกำจัดขยะมูลฝอย สถานพยาบาล เกี่ยวกับการโฆษณาฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ด้านอาหาร ยา สถานพยาบาล เครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ ฯลฯ

## ๑.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดหรือหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเขาค้อ

๒. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลเขาค้อ ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลเขาค้อโดยตรง

๓. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม การดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔. 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 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้นผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ(หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีสภาพแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน

หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

### 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. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/สาธารณสุขอำเภอ : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

๕. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

**บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่  
ในสังกัด คปสอ.เขาค้อ**

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	โรงพยาบาลเขาค้อ	สาธารณสุขอำเภอ/รพสต.
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เขาค้อ	<p>๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน</p> <p>๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา และมาตรฐานที่กำหนด</p> <p>๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็น เร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอ ผู้บริหาร</p> <p>๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่ กำหนด</p> <p>๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> <p>๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็น ทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บริหาร ทุก ๖ เดือน</p> <p>๗. ส่งข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับผู้ว่าราชการ จังหวัด เพื่อทราบต่อไป</p>	<p>๑. ให้คำปรึกษา แนะนำ/ความคิดเห็น ข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ</p> <p>๒. ปฏิบัติและดูแลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนให้ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด</p> <p>๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน พื้นที่ ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี มีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหา อุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร</p> <p>๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่ กำหนด</p> <p>๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> <p>๖. รายงาน ข้อเท็จจริงและเสนอ ความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย ต่อผู้บริหาร ทุกเรื่อง</p> <p>๗. ส่งรายงานข้อมูลข้อร้องเรียนให้กับ โรงพยาบาลเขาค้อ</p>

**๑.๑๐ ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีการ  
สั่งการ**

น้ำหนัก : ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อโรงพยาบาลเขาค้อ จากการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลเขาค้อ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานอยู่ในสังกัดโรงพยาบาลเขาค้อ เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลเขาค้อ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเขาค้อ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้ง ส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

### ๑.๑๑ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องส่งต่อ

### ๑.๑๒ สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

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

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

## บทที่ ๒

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

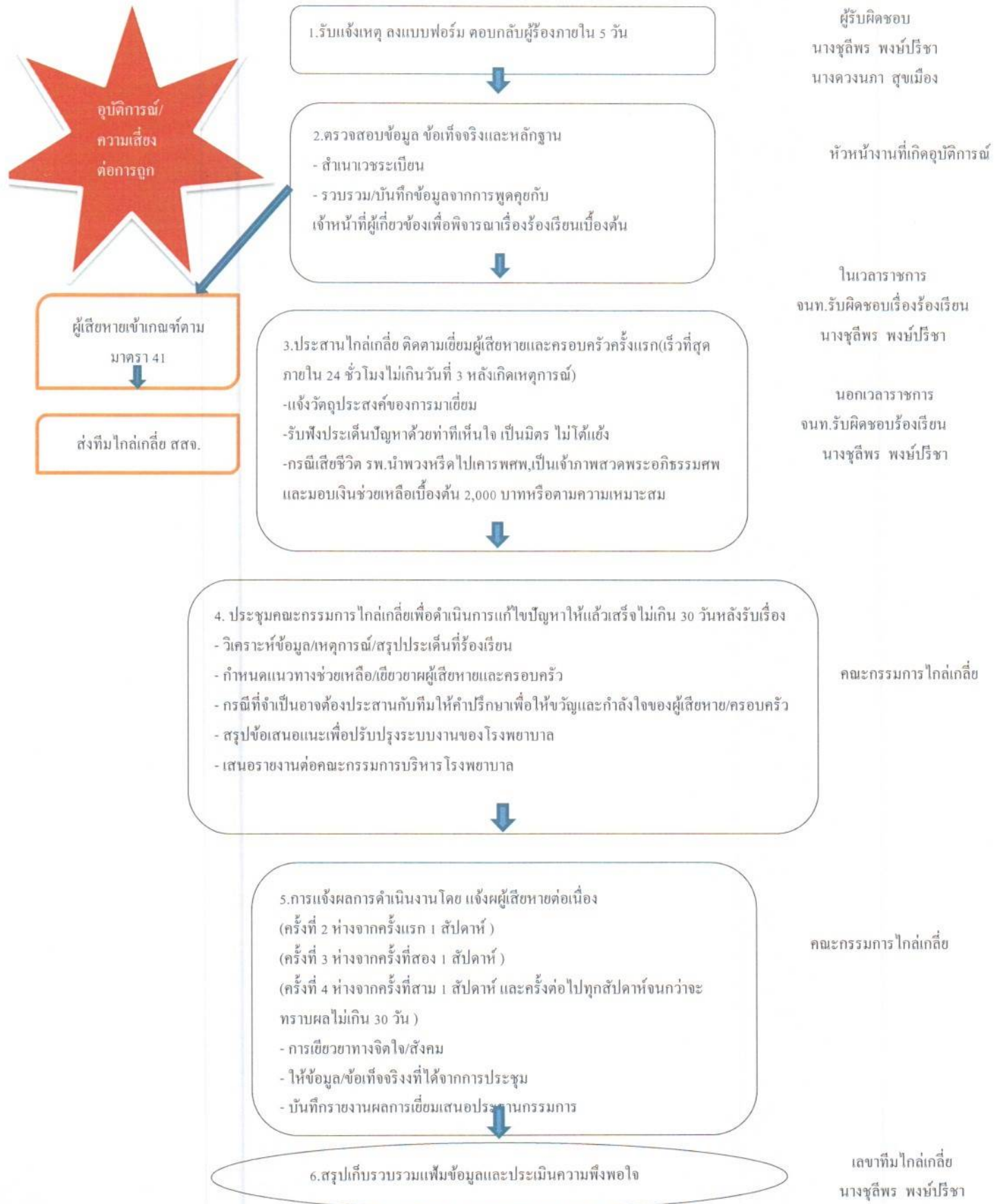
#### ๒.๑ กระบวนการทำงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

ปัจจุบันโรงพยาบาลเขาค้อ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเขาค้อนั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและโรงพยาบาลเขาค้อ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่อง เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

ในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการกระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้โรงพยาบาลเขาค้อ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาค้อ หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้น การร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้โรงพยาบาลเขาค้อได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลเขาค้อ และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

๒.๒ แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน

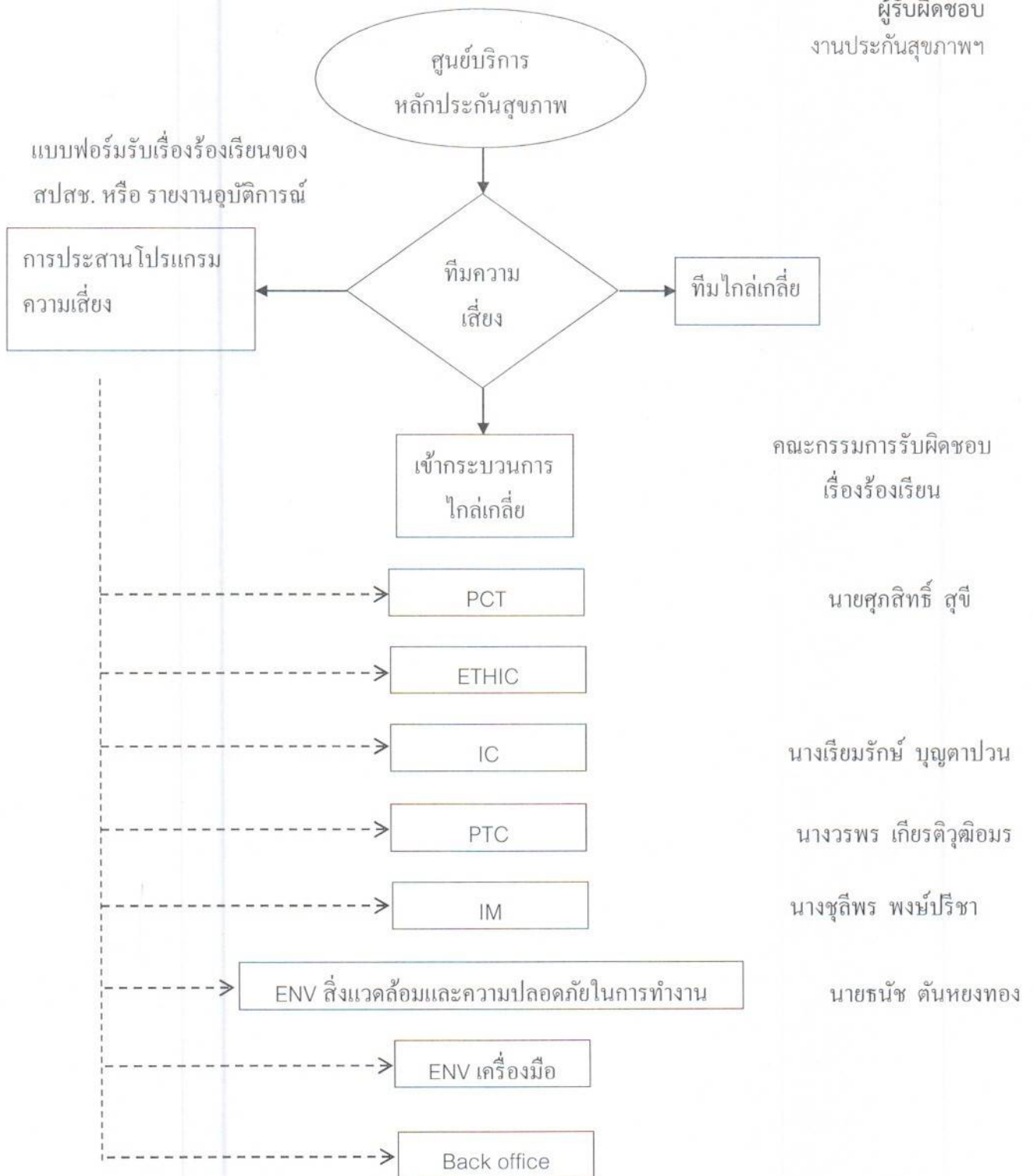
Flow Chart : การจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี





Flow chart การปฏิบัติงาน ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพโรงพยาบาลเขาค้อ

ผู้รับผิดชอบ  
งานประกันสุขภาพฯ



## ๒.๓ การตอบข้อร้องเรียน การรายงาน

### การตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่ ๑ การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น(ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ โดยตรงถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล/นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ /สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข/หรือจากหน่วยงานตามที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ประกอบด้วยรายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียน

มาโดยสรุป

- โรงพยาบาลเขาค้อ มอบหมายให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือ

เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งผลให้ทราบ

กรณีที่ ๒ การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดย

- รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริงให้กับหน่วยงานที่รับ

เรื่องร้องเรียนโดยประกอบด้วย ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

### การรายงาน

การรายงานผลการสามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

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

## ๒.๔ ระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบันในยุคการปฏิรูประบบราชการ รัฐบาลพยายามผลักดัน เร่งรัด สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่สะดวกรวดเร็ว พร้อมกันนี้ยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน

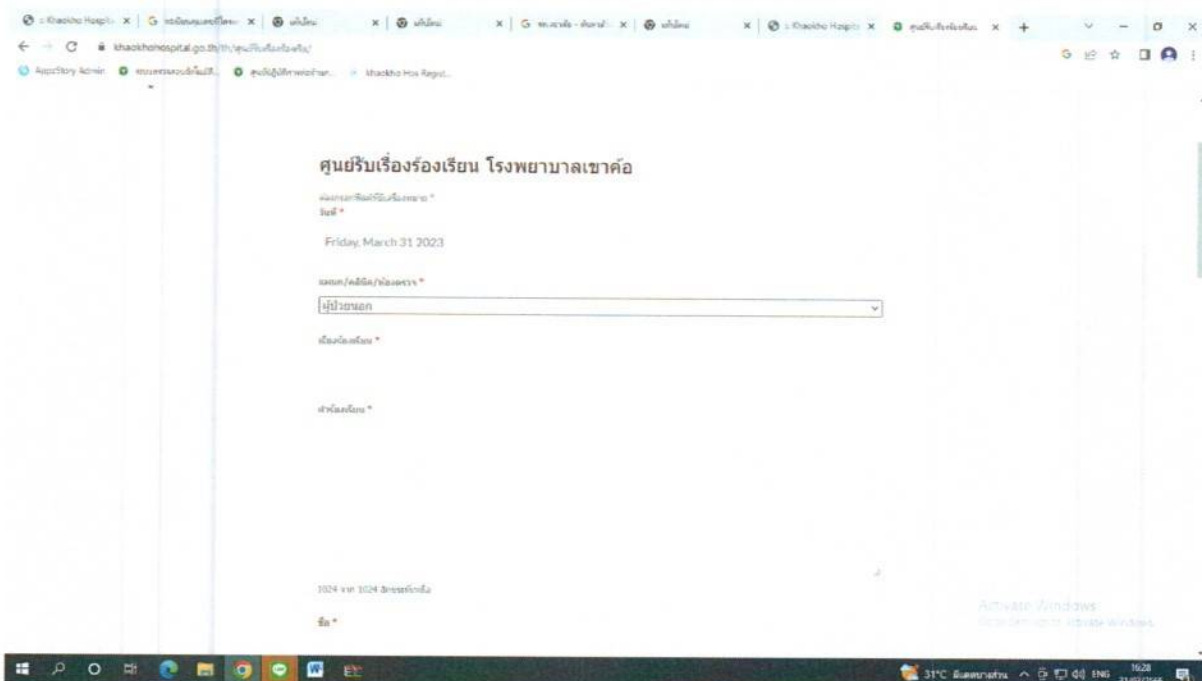
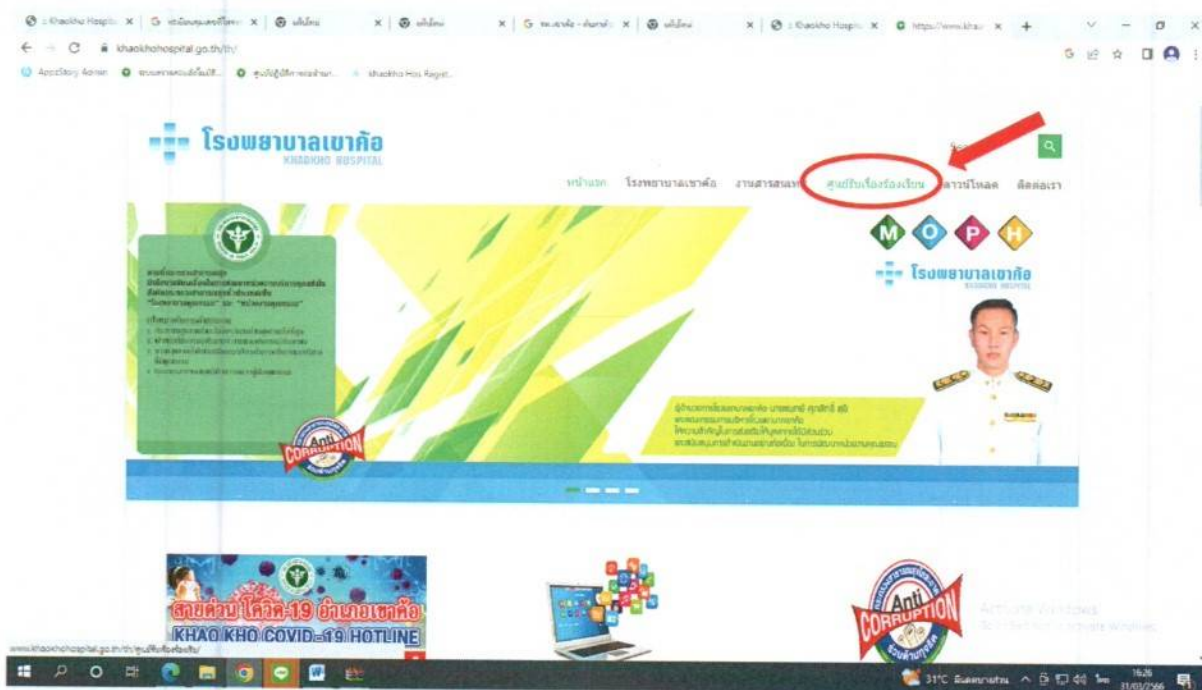
การรับเรื่องร้องเรียนหรือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาค้อ ในปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้งาน คือการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็คือการรับเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน และหน่วยงานดำเนินการตอบผลการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ผ่านทางระบบ พร้อมทั้งเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นระเบียบซึ่งฐานข้อมูลจะถูกเก็บไว้ในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านงานบริการ พร้อมตอบข้อสงสัยหรือแจ้งผลการดำเนินการอย่างรวดเร็วผ่านระบบ

การเข้าสู่เว็บไซต์ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

- เข้าระบบผ่านทาง Website โรงพยาบาลเขาค้อ

<http://www.khaokhohospital.go.th/>



สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์

😊 แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน 😊

ของโรงพยาบาลเขาค้อ

\_\_\_\_\_

เลขที่รับ \_\_\_\_\_

วันที่ \_\_\_\_\_

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ \_\_\_\_\_

เลขบัตรประจำตัวประชาชน  -  -  -  -

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ \_\_\_\_\_ หมู่ที่ \_\_\_\_\_ ตรอก/ซอย \_\_\_\_\_

ถนน \_\_\_\_\_ แขวง/ตำบล \_\_\_\_\_ เขต/อำเภอ \_\_\_\_\_

จังหวัด \_\_\_\_\_ รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_

โทรศัพท์เคลื่อนที่ \_\_\_\_\_ โทรสาร \_\_\_\_\_

e-mail address \_\_\_\_\_

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล  ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

บ้านเลขที่ \_\_\_\_\_ หมู่ที่ \_\_\_\_\_ ตรอก/ซอย \_\_\_\_\_

ถนน \_\_\_\_\_ แขวง/ตำบล \_\_\_\_\_ เขต/อำเภอ \_\_\_\_\_

จังหวัด \_\_\_\_\_ รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_

โทรศัพท์เคลื่อนที่ \_\_\_\_\_ โทรสาร \_\_\_\_\_

e-mail address \_\_\_\_\_

รายละเอียดเป็น  ข้อร้องเรียน /  ข้อคิดเห็น /  ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ผู้รับบริการ

( \_\_\_\_\_ )

ผู้รับเรื่อง \_\_\_\_\_