



โรงพยาบาลขอนแก่น  
KHON KAEN HOSPITAL

# คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการธรรมาภิบาล โรงพยาบาลขอนแก่น

## คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕ ๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว ” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ว่าส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
๑.             หลักการและเหตุผล	๑
๒.             วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	๑
ส่วนที่ ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน	
๑. คำนิยาม	๒
๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๔
๔. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๕
๕. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๖
๖. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	๗
 ภาคผนวก	

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕ ๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว ” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

โรงพยาบาลขอนแก่น ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อน ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึง การแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่อง การทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียน การให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักรู้ และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง

ดังนั้น การมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถสะท้อนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง

### ๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๑) เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไป ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

## การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

### ๑. คำนิยาม

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

“เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ ารปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในก ารให้บริการ ารของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการ ารหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการ ารหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและส่งต่อมายังหน่วยงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง เรื่องร้องเรียนก ารดำเนินงานเกี่ยวกับ การทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการ ารหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังหน่วยงาน

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ระบบก ารตอบสนองหรือ ารรายงานผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ โดยมีกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนก ารปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

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

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข้อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลขอนแก่น

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลขอนแก่น

“การเจรจาไกล่เกลี่ย” หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหา และข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

“ผู้ใกล้ชิด” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ใกล้ชิดความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมใกล้ชิดด้วยก็ได้

“เจรจาใกล้ชิดคนกลาง” หมายถึง การเจรจาใกล้ชิดด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกันด้วยบรรยากาศสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

## ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ และหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสม ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) การเบิกจ่ายค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ ไป ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ

๔) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงาน ของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับ การ กระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหาย อย่างไร อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือ หน่วยงานในสังกัดกระทรวง สาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่สื่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ
๕) การมีพฤติกรรม ที่ เข้าข่าย ผลประโยชน์ ทับ ซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการ ใดๆ ตาม อำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับ เข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการ ดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ ให้กับตนเองหรือ พวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดย ไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่า ทางตรง หรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ ของตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการ ขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับ ประโยชน์ส่วนรวม

### ๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน
- ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่  
เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เป็นเรื่องของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ  
ของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน

๔. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้  
ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็น  
ฐานข้อมูล

๕. ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำ  
พิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ  
โดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่  
ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน  
นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้ พิจารณาหรือไม่  
เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๔. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน อาคารสิรินธร ชั้น ๑ โรงพยาบาลขอนแก่น และจุดประชาสัมพันธ์ อาคารสมเด็จพระเทพฯ ชั้น ๑

๑.๒ ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลขอนแก่น เลขที่ ๕๔ ถนนศรีจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๑.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๓๒๓-๒๕๕๕ โทรศัพท์สายตรง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๐๘-๓๔๐๐-๙๓๖๓ หัวหน้าศูนย์สันทิวิธ ๐๘-๕๒๕๑-๕๑๕๕ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑.๔ กล่องรับความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาลขอนแก่น

๑.๕ ทาง Facebook

๑.๖ Email : [prkkh๒๐๑๖@gmail.com](mailto:prkkh๒๐๑๖@gmail.com)

๑.๗ ID Line : prkkh

๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน
สำนักงานกฎหมาย กลุ่มงานบริหารทั่วไป	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย วินัย ทุจริต ประพฤติมิชอบ และทั่วไป
ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต	
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	
กลุ่มงานประกันสุขภาพ	เรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพ
ฝ่ายประชาสัมพันธ์และบริการทั่วไป	เรื่องร้องเรียนทั่วไป
กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน	
ศูนย์สันทิวิธ	เจรจาไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียน

๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๓.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๓.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

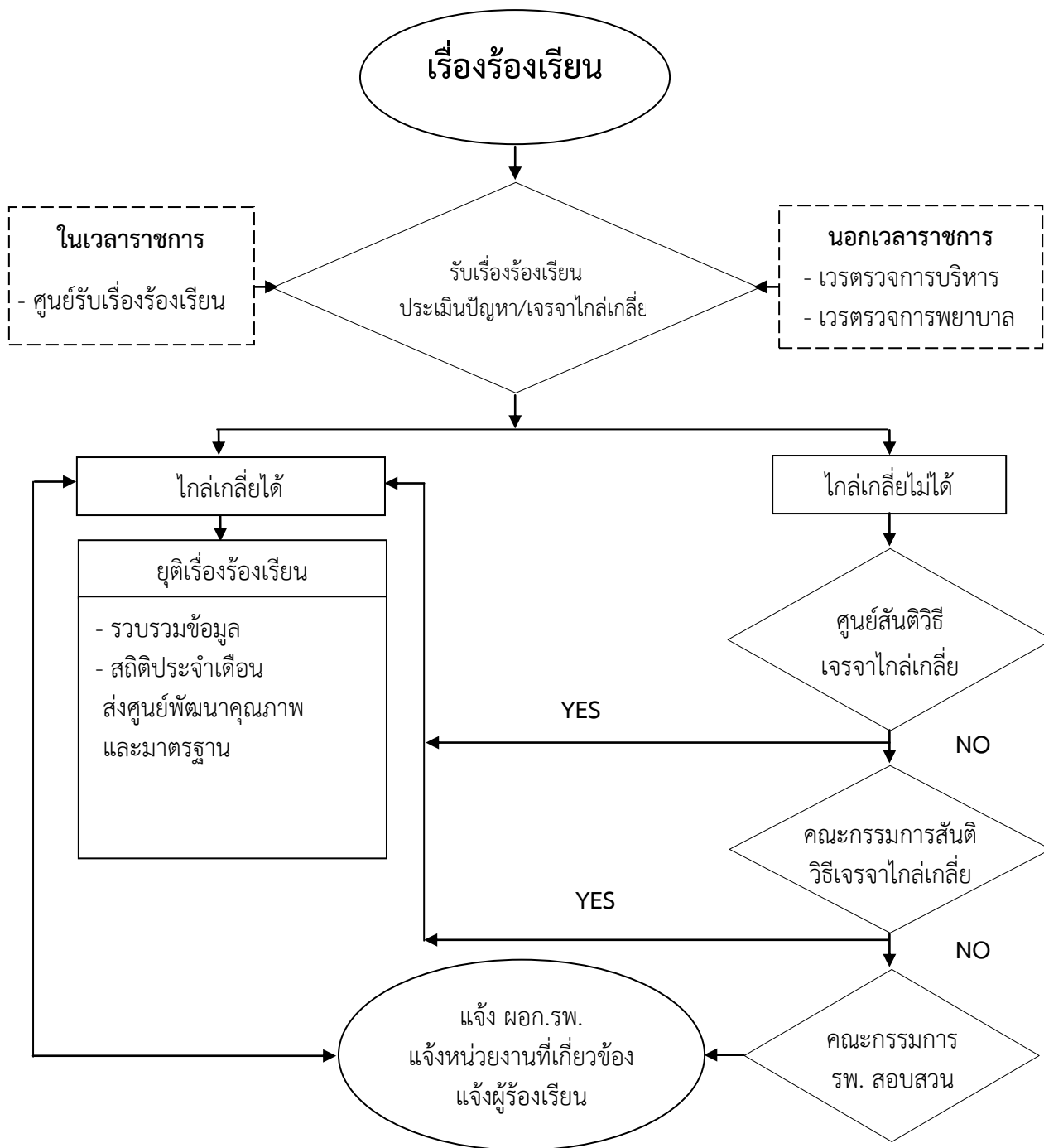
๓.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลขอนแก่น ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๓.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป



## ๕. ขั้นตอนปฏิบัติการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

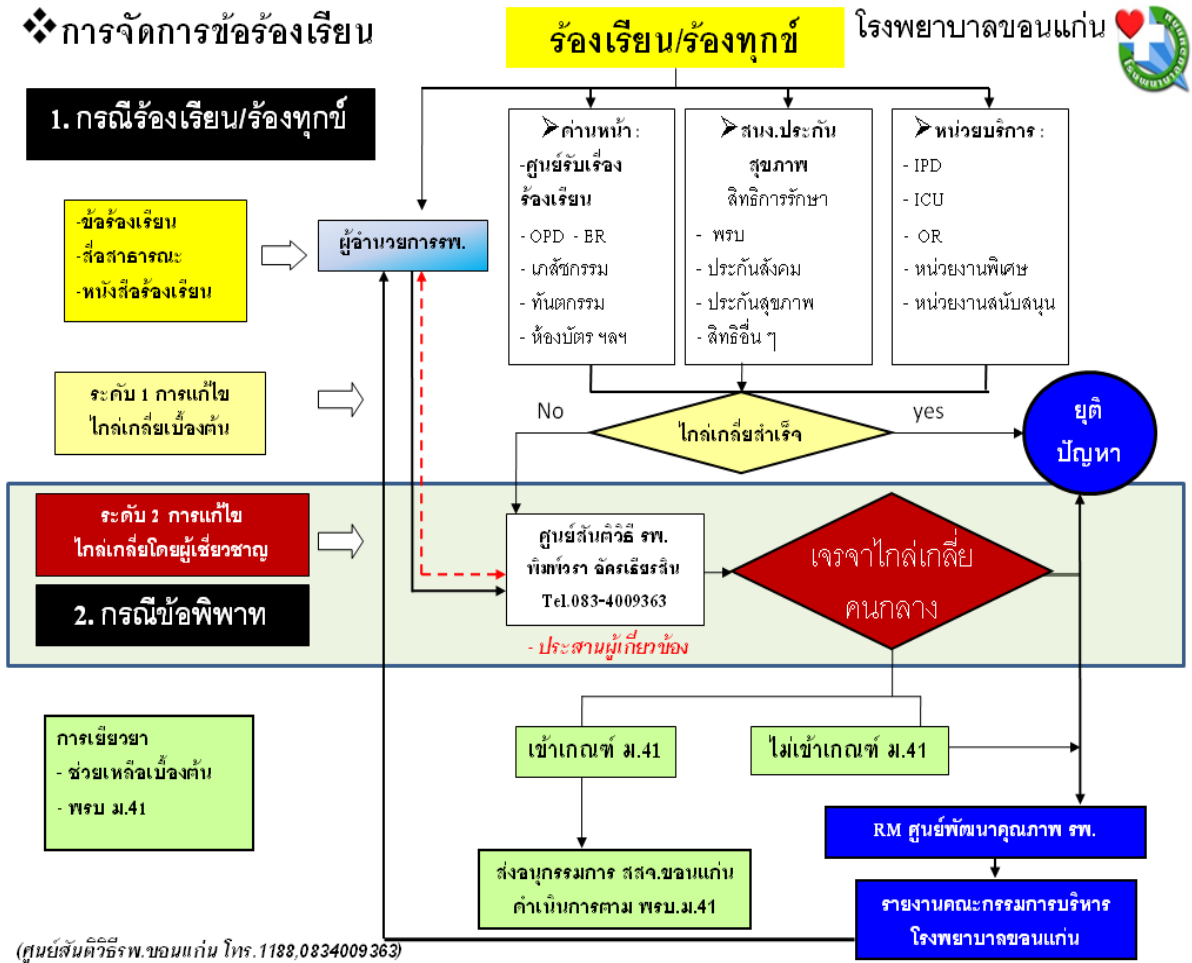
### ๑. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



หมายเหตุ : กรณียุติภายในโรงพยาบาลไม่ได้ แจ้งเรื่องต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น

### ๒. ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

❖ การจัดการข้อร้องเรียน



๖. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๑. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไป รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่นทุก ๖ เดือน

ภาคผนวก

คำสั่งโรงพยาบาลขอนแก่น  
ที่ ๒๖๒ /๒๕๕๙  
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสันติวิธีเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลขอนแก่น  
\*\*\*\*\*

อนุสันทิคำสั่งโรงพยาบาลขอนแก่น ที่ ๑๒๒๔/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลขอนแก่น เพื่อจัดการเจรจาไกล่เกลี่ย แก้ไขปัญหาความขัดแย้ง กรณีพิพาททางการแพทย์ และสาธารณสุขในโรงพยาบาลขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเนื่องจากคณะกรรมการดังกล่าวมีการปรับเปลี่ยนบทบาท ตำแหน่ง หน้าที่ให้เหมาะสม นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการสันติวิธีเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลขอนแก่น ชุดใหม่ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ / ที่ปรึกษา ประกอบด้วย

๑.๑ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น

๑.๒ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

๑.๓ รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล

๑.๔ รองผู้อำนวยการด้านการเงินการคลัง และประธานคณะกรรมการตรวจสอบภายใน

บทบาทหน้าที่

๑. ให้ข้อเสนอแนะความเห็นแก่คณะกรรมการสันติวิธีเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลขอนแก่น

๒. ร่วมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทร่วมตัดสินใจในประเด็นของความเสี่ยงหรือความสูญเสีย รวมถึงเป็นผู้แก้ต่างในกรณีฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายหรือค่าชดเชยจากโรงพยาบาล

๒. คณะกรรมการสันติวิธีเจรจาไกล่เกลี่ย ประกอบด้วย

๒.๑ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์

ประธานกรรมการ

๒.๒ นางศิริมา ศรีธธาพิสิฐ ตำแหน่งนายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รองประธานกรรมการ

๒.๓ นางสาวอัญชลี โสภณ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ รองประธานกรรมการ

๒.๔ นางลัดดา นาอุดม ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ กรรมการ

๒.๕ นางไพรวลัย พรมที ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ กรรมการ

๒.๖ นางสาวจงกลณี จันทศิริ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ กรรมการ

๒.๗ นางสาวสุวรรณา ธาดาพิพัฒน์ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ กรรมการ

๒.๘ นางสาวพิศมัย จ้ายหนองบัว ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ กรรมการ

๒.๙ นางสุพิพัฒน์ พระยาอว ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ กรรมการ

๒.๑๐ นางอัจฉราวรรณ นามืองจันทร์ ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กรรมการ

๒.๑๑ นางสมปอง จินาทองไทย ตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ กรรมการ

๒.๑๒ นางเยาวเรศ คำมะนาด ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ กรรมการ

๒.๑๓ นายกำจัด ทานา ตำแหน่งนักกิจกรรมบำบัดชำนาญการ กรรมการ

๒.๑๕	นางเจียรศิริ พงษ์พันธ์	ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	กรรมการ
๒.๑๔	นายชนะศักดิ์ ศรีแก้วทุม	ตำแหน่งนิติกร	กรรมการ
๒.๑๖	นางณัฐมนธ์ ธรรมชูโชติ	ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ
๒.๑๗	นางปิยะมาศ หยาง	ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์	กรรมการ
๒.๑๘	นางพิมพ์วรา อัครเจียรสิน	ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	กรรมการ และเลขานุการ
๒.๑๙	นางปัทมา ทองโพบูลย์	ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ
๒.๒๐	นางมนต์ศิริ ไชยธวัชพงษ์	ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป	กรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

บทบาทหน้าที่

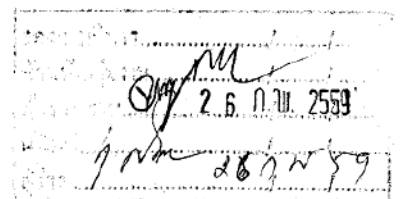
๑. กำหนดนโยบายด้านการเจรจาไกล่เกลี่ยแก้ปัญหาขัดแย้งกรณีพิพาทด้านการแพทย์และสาธารณสุข
๒. ให้การวิชาการบริหารความขัดแย้งด้านการแพทย์และสาธารณสุข
๓. ดำเนินการประสานงานผู้เกี่ยวข้องเจรจาไกล่เกลี่ยตามหลักสันติวิธี
๔. ประสานงานคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล ศูนย์พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงาน และหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงพัฒนาตามการร้องเรียน
๕. เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพิจารณาการเยียวยาช่วยเหลือเบื้องต้น เช่น จัดหาของเยี่ยม อนุเคราะห์คำรักษาพยาบาลบริการห้องพิเศษ ร่วมทำบุญงานศพ และอื่น ๆ เป็นต้น
๖. รายงานผลการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ทราบเป็นระยะ ๆ และภายหลังสิ้นสุดกระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย
๗. ศึกษาวิเคราะห์ หาแนวทางเพื่อป้องกัน แก้ไขปัญหาความขัดแย้งจากการให้บริการทางการแพทย์
๘. สรุปรายงานการเจรจาไกล่เกลี่ย ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลทุก ๒ เดือน
๙. งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

โดยให้ยกเลิกคำสั่งโรงพยาบาลขอนแก่น ที่ ๑๒๒๔/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ ให้ใช้ฉบับนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายชาญชัย จันทรรชัยกุล)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น



**แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น**  
**ตามประกาศโรงพยาบาลขอนแก่น**  
**เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒**

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขอนแก่น		
<p>ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐาน</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๖ มีนาคม ๒๕๖๓</p> <p>หัวข้อ : มาตรการ กลไก การวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>๑. คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โรงพยาบาลขอนแก่น</li><li>๒. สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป</li></ul> <p>Link ภายนอก : .....</p> <p>หมายเหตุ : .....</p> <p>.....</p>		
<p style="text-align: center;">ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p style="text-align: center;">ภักจิรา เชื้อนโยธา (นางสาวภักจิรา เชื้อนโยธา) ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป วันที่ ๖ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓</p>	<p style="text-align: center;">ผู้อนุมัติรับรอง (หัวหน้า)</p> <p style="text-align: center;">วิภาพร คงศรียาตรา (นางวิภาพร คงศรียาตรา) ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนา คุณภาพบริการและมาตรฐาน วันที่ ๖ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓</p>	<p style="text-align: center;">ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p style="text-align: center;">พรชัย คำเพ็งใจ (นายพรชัย คำเพ็งใจ) คณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร โรงพยาบาลขอนแก่น วันที่ ๖ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓</p>
<p style="text-align: center;">ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p style="text-align: center;">นฤธิเนตร ปิงวัง (นายนฤธิเนตร ปิงวัง) ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๖ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๓</p>		