

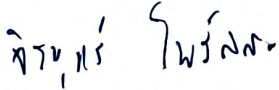


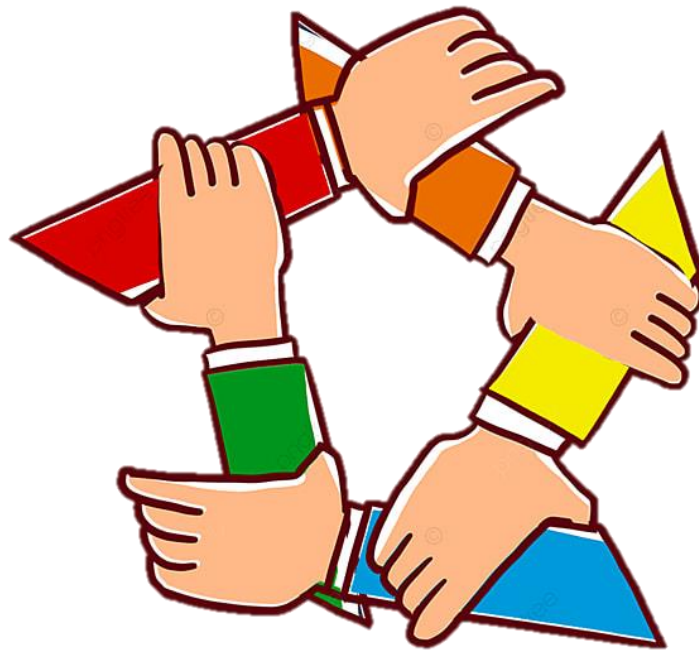
แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ  
โรงพยาบาลเขาสมิง  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</b>	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเขาสมิง วัน/เดือน/ปี : ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗ หัวข้อ : MOIT 9 หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ๑. คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ๒. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๓. หลักฐานที่แสดงถึงช่องทางการร้องเรียน ๔. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน  Link ภายนอก : ไม่มี  หมายเหตุ : ไม่มี	
<b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b>   (นายศุภวัตร หอยสังข์) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญการ วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗	<b>ผู้อนุมัติรับรอง</b>   (นายภัทรพล บุญคุ) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗
<b>รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b>   (นายจिरายูทธิ์ โพธิ์สลัก) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วันที่ ๒๗ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๗	



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management Standard Operation Procedure)



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด

## คำนำ

โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด ในฐานะหน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด ได้คำนึงถึงประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

ซึ่งคู่มือนี้ได้รวบรวมขั้นตอน แนวทาง รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
ระดับข้อร้องเรียน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๓
ขั้นตอนการดำเนินงานใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด	๔
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน	๕
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕-๖

### ภาคผนวก

แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุการณ์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

แบบฟอร์มแจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มแจ้งผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติการนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในโรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง

## ๓. คำจำกัดความ

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จ

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังโรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**การรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายถึงครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**หน่วยงาน** หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการทุกหน่วยในโรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด

**เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน** หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

## ๔. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

## ๕.ระดับข้อร้องเรียน

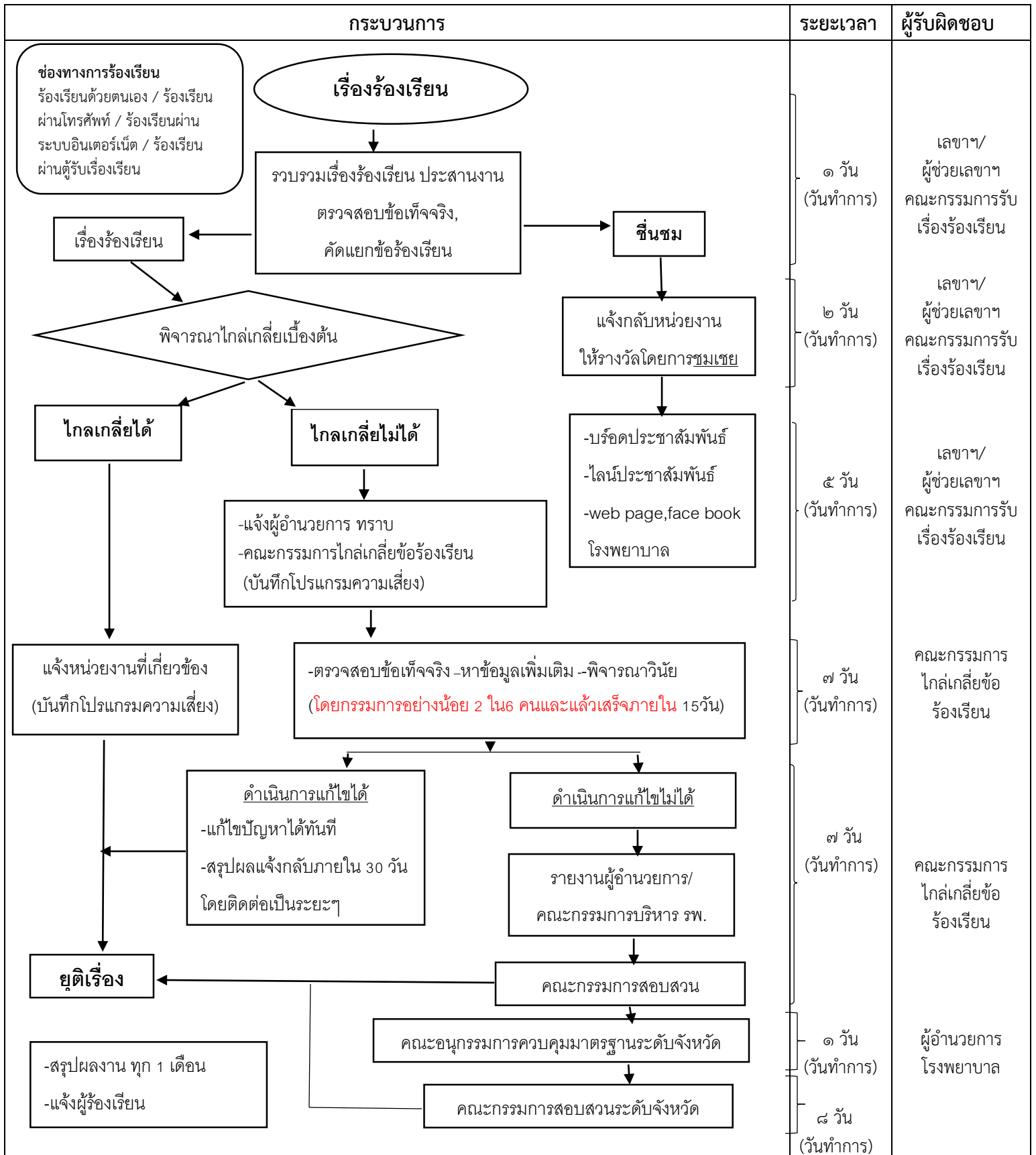
การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ลำดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑.	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำ ชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลของโรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด	-ข้อเสนอแนะว่า ห้องน้ำ สะอาด -ชื่นชมการให้บริการ	ไม่เกิน ๓ วัน ทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจัดการ ข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน
๒.	ข้อร้องเรียนทั่วไป	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานของโรงพยาบาล	-การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	หน่วยงานเจ้าของ เรื่องร้องเรียน
๓.	ข้อร้องเรียนพิเศษ	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานของโรงพยาบาลเพียง อย่างเดียว	-การเรียกร้องให้ โรงพยาบาลชดเชย ค่าเสียหายจากการ ให้บริการที่ผิดพลาด -การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัด จ้าง -การร้องเรียนเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม	ไม่เกิน ๖๐ วันทำการ หรือ ตาม เกณฑ์ กำหนดใน เรื่องอื่นๆ	-โรงพยาบาล -สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด -สปสช -กระทรวง

## ๖.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเขาสมิง	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลเขาสมิง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/Face Book ของโรงพยาบาลเขาสมิง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๓๙-๖๙๖๔๑๓	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม,ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ
ศูนย์ร้องเรียนหลักบริการสุขภาพ	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ

๗. ขั้นตอนการดำเนินงานใกล้เคียงและรับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด





## ๘. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๘.๑ การพิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

**ข้อร้องเรียนระดับ ๑** เป็นการให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ขอสิทธิ

**ข้อร้องเรียนระดับ ๒** เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของโรงพยาบาลเพียงหน่วยงานเดียว

**ข้อร้องเรียนระดับ ๓** เป็นข้อร้องเรียนพิเศษ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานของโรงพยาบาลเพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยหรือต้องมีหน่วยงานอื่นๆเข้าร่วมด้วย

## ๙. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

**๙.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑** เป็นการให้ข้อคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ ให้คำชมเชย สอบถาม ร้องขอข้อมูล การขอสิทธิ สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามการเลื่อนนัดตรวจโรคเรื้อรัง เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการเลื่อนนัดได้ทันที เนื่องจากเป็นคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ)ได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ เป็นต้น

ส่วนข้อร้องเรียนระดับ ๒ และระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๒ วันทำการ และ ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

**๙.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒** เป็นข้อร้องเรียนทั่วไป มีการเขียนใบปฏิบัติการของการบริหารความเสี่ยงส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบข้อมูลก่อน ยกตัวอย่างเช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่งว่า พุดจาไม่สุภาพ แถมขอข้อมูลอะไร เจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพุดจาในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนก่อนได้ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ เป็นต้น ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ หรือได้รับปฏิบัติการ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุง หรือการรายงานเบื้องต้นในกรณีที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข (ไม่เกิน ๓๐ วัน)

**๙.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓** เป็นข้อร้องเรียนที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ ๓ แล้ว ก็จะมีการดำเนินงานตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ เช่น เรื่องที่ต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือ

เรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตามกฎหมาย ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย แต่ทั้งนี้จะมี การแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง ร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องร่ำร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลเขาสมิง

วันที่ ..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ข้าพเจ้า .....อายุ .....ปี อยู่บ้านเลขที่ .....หมู่ .....

ตำบล .....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลเขาสมิง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นความจริงและยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและอาญา หากพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐ ๓๙๖๙ ๖๔๑๓

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์) (แบบคำร้องที่ ๒)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเขาสมิง

วันที่.....เดือน.....พ.....ศ.

เรื่อง.....

เรียน ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

ข้าพเจ้า .....อายุ .....ปี อยู่บ้านเลขที่ .....หมู่ .....

ตำบล .....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงพยาบาลเขาสมิง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหา

เรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้ง ให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว

หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ .....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐ ๓๙๖๙ ๖๔๑๓

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อเรียนเรียนที่ ๑)

ที่ตร๐๐๓๓/(เรื่องร้องเรียน)/

โรงพยาบาลเขาสมิง

๓๕ หมู่ ๑ ตำบลแสนตุง

อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ๒๓๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด โดยทาง ( ) โทรศัพท์ ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ตนเอง อื่นๆ.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

โรงพยาบาลเขาสมิง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตาม ทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และโรงพยาบาลเขาสมิง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว

เห็นว่า

(...) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเขาสมิงและได้มอบหมายให้.....

เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

(...) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาลเขาสมิงและได้จัดส่งเรื่องให้.....

ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผล โดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก ทางหนึ่ง

(...) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ วิธีการที่กฎหมาย นั้นบัญญัติไว้  
ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐ ๓๙๖๙ ๖๔๑๓

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อเรียนเรียนที่ ๒)

ที่ตร๐๐๓๓/(เรื่องร้องเรียน)/

โรงพยาบาลเขาสมิง

๗๕ หมู่ ๑ ตำบลแสนตุง

อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ๒๓๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือโรงพยาบาลเขาสมิง ที่ตร๐๐๓๓(เรื่องร้องเรียน) /..... ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามโรงพยาบาลเขาสมิง(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น โรงพยาบาลเขาสมิงได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จากส่วนราชการหรือหน่วยที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ทั้งนี้ หากท่าน

ไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

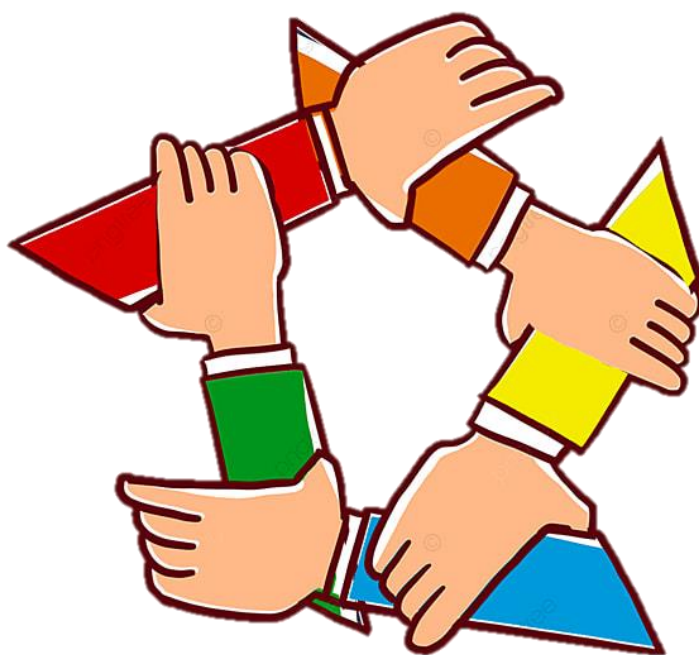
ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร. ๐ ๓๙๖๙ ๖๔๑๓



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด



## คำนำ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลเขาสมิง จังหวัดตราด มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโรงพยาบาลเขาสมิง ให้เป็นระบบราชการที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ หลัก ธรรมาภิบาล ( Good Governance) คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงพยาบาลเขาสมิง ฉบับนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็น มาตรฐาน เดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

โรงพยาบาลเขาสมิง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่และความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑-๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	

## คู่มือปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. หลักการและเหตุผล

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เป็นหนึ่งในนโยบายสำคัญของประเทศ โดยถูกบรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และรัฐบาลได้มากำหนดอยู่ในยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งโรงพยาบาลเขาสมิงได้ ตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (CORRUPTION PERCEPTION INDEX: CIP) ของประเทศไทย ตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล โรงพยาบาลเขาสมิง ได้กำหนดมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน โดยการ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตขึ้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลเขาสมิง มีบทบาทหน้าที่หลักใน การดำเนินการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตของโรงพยาบาลเขาสมิง ให้เป็นระบบราชการ ที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบ ติดตาม ลงโทษ ผู้ทุจริตได้เด็ดขาด ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการ ป้องกันและปราบปรามการ ทุจริต และเป็นการเพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตให้กับประชาชน ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชน โดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในการ ให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

### ๒. สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลเขาสมิง ตั้งอยู่ที่ ๗๕ หมู่ ๑ ตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

### ๓. หน้าที่และความรับผิดชอบ

- ๓.๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงพยาบาลเขาสมิง อย่างรวดเร็ว
- ๓.๒. วางมาตรการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ โรงพยาบาลเขาสมิง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

### ๔. วัตถุประสงค์

- ๔.๑. เป็นช่องทางให้ประชาชน หน่วยงาน องค์กรหรือกลุ่มต่างๆ ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริต คอร์ปชั่น และการประพฤติมิชอบต่างๆ
- ๔.๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตของ โรงพยาบาลเขาสมิง มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๔.๓. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๕. คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วน ราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดตราด

**การดำเนินการ** ความหมายครอบคลุมถึง การจัดการกับเรื่อง ร้องเรียน ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ ชัดเจน

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียทีม /ติดต่อโรงพยาบาลเขาสมิงผ่านช่องทาง ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ /การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย/การ/ ร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อ ด้วยตนเองที่ โรงพยาบาลเขาสมิง, ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๙๖๙ ๖๔๑๓ Face Book : โรงพยาบาลเขาสมิง เป็นต้น

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

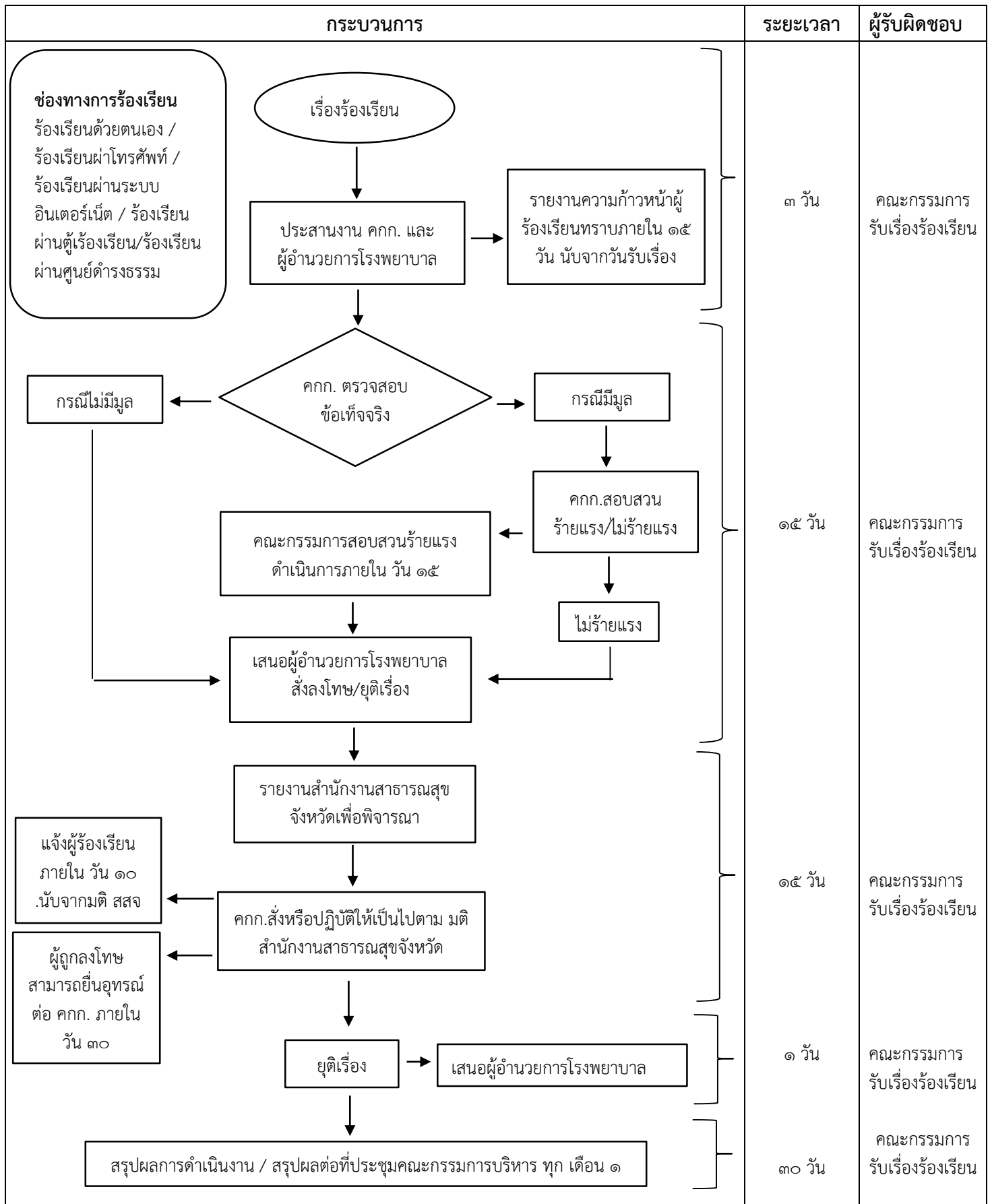
**คณะกรรมการ** หมายถึง คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตโรงพยาบาลเขาสมิง

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาสมิงเช่น พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์ปชั่น พบความผิดปกติใน กระบวนการจัดซื้อจัด จ้าง พบเห็นความผิดปกติในการบรรจุแต่งตั้งพนักงานจ้าง.

## ๖.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงพยาบาลเขาสมิง	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นของโรงพยาบาลเขาสมิง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/Face Book ของโรงพยาบาลเขาสมิง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๓๙-๖๙๖๔๑๓	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม,ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ
ศูนย์ร้องเรียนหลักบริการสุขภาพ	ทุกครั้งที่มีการติดต่อ	ภายใน ๑ วันทำการ

## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



## ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน ๒) วัน เดือน ปีของหนังสือ ร้องเรียน ๓) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการ สืบสวนสอบสวน/ ได้ ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่นหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการ ดำเนินการ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

## ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ – หมายเลขติดต่อ กลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

## ๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อ ร้องเรียนใน ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป



# ตู้รับเรื่องร้องเรียน





# ห้องรับเรื่องร้องเรียน



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ  
โรงพยาบาลเขาสมิง  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

<b>แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข</b>	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลเขาสมิง วัน/เดือน/ปี : หัวข้อ	
Link ภายนอก :	
หมายเหตุ :	
<b>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</b>  ( ) ตำแหน่ง วันที่    เดือน    พ.ศ.	<b>ผู้อนุมัติรับรอง</b>  ( ) ตำแหน่ง วันที่    เดือน    พ.ศ.
<b>รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</b>  ( ) ตำแหน่ง วันที่    เดือน    พ.ศ.	