



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกุดจับ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โทร ๐๔๒-๒๙๑๓๒๐-๓

ที่ อด ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๕๖

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตประกาศเผยแพร่แนวทางปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดจับ

ตามเจตนารมณ์ของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแผนแม่บทการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบกระทรวงสาธารณสุข และ แผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรมกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๑ โดยมุ่งเน้นการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ด้านการป้องกันและปราบปรามผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) และกรอบแนวทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น

โรงพยาบาลกุดจับ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อรับฟังความคิดเห็นการแก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ข้อร้องเรียนต่างๆ ของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกุดจับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและอนุญาตให้นำไปเผยแพร่ต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุดจับต่อไป

(นายศรายุทธ วุฒา)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

(นายประพนธ์ เครือเจริญ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดจับ

“อยู่ห่างไว้ ใส่แมสก์กัน หมั่นล้างมือ ถือหลักสะอาด ปราศจากแออัด เคร่งครัดชัยชนะ”



โรงพยาบาลกุดจับ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำนำ

ระบบราชการเป็นระบบที่มีขนาดใหญ่และประกอบไปด้วยบุคลากร งบประมาณ อำนาจตามตัวบทกฎหมาย และดุลพินิจของเจ้าหน้าที่รัฐที่สามารถให้คุณและโทษให้ความสะดวกหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำมาหากินหรือดำรงชีวิตของประชาชน แต่ในห้วงเวลาที่ผ่านมาระบบราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐบางส่วนกลับกลายเป็นสาเหตุหนึ่งของความขัดแย้งในสังคมตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับประเทศ และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้ เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐมีการคอร์รัปชันภายในระบบราชการซึ่งการทุจริตคอร์รัปชันเป็นปัญหาเรื้อรังของประเทศไทยที่ทำลายสังคมไทยมาตลอดและยังเป็นปัญหาที่สะท้อนวิกฤตการณ์ด้านคุณธรรมและจริยธรรมของคนในสังคม รวมทั้งส่งผลกระทบในทางลบต่อทุกภาคส่วนภาคราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อมตลอดจนเชื่อมโยงไปสู่ปัญหาอื่นๆ เช่น ปัญหาการค้ามนุษย์ ปัญหาการขาดความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐปัญหาของประเทศไทยที่ต้องสูญเสียงบประมาณแผ่นดินจำนวนมหาศาลและปัญหาความเชื่อถือนอกของต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทย

การปราบปรามและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันจึงกลายเป็นวาระแห่งชาติที่รัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยที่ผ่านมา มีการจัดตั้งองค์กรในระดับนโยบาย เช่น คณะกรรมการต่อต้านการทุจริต (คตช.) หรือการจัดตั้งองค์กรระดับปฏิบัติการเพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติงานแก้ไขเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันในแบบบูรณาการ ซึ่งนอกจากการจัดตั้งองค์กรต่างๆ แล้ว การที่หน่วยงานภาครัฐมีช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐก็เป็นวิธีหนึ่งของกระบวนการปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันของสังคมไทย

โรงพยาบาลกุดจับได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาระบบร้องทุกข์/ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ มีการรับฟังความเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนากระบวนการและการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเท่าเทียมกัน และลดจำนวนข้อร้องเรียนลงให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องเรียน โรงพยาบาลกุดจับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องราวร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หรือหนังสือ ตั๋วรับความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ และคณะกรรมการรับและวินิจฉัยเรื่องราวร้องเรียน จากหน่วยงานภายในโรงพยาบาลกุดจับ หรือหน่วยงานนอกสังกัด และนำเรื่องราวร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียน และสามารถตรวจสอบได้

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการ ข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และรายงานผล สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกุดจับ ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน หรือประชาชนผู้สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	๒
ขอบเขต	๒
ส่วนที่ ๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน	
คำนิยาม	๓
ประเภทเรื่องร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๕
กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	๕
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่	๖
ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	๖
การดำเนินการจนได้ข้อยุติ	๗
กระบวนการทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน	๘
ระบบบริหารความเสี่ยง	๙
แนวทางการปฏิบัติการเรื่องร้องเรียน	๑๓
การติดตามประเมินผลของกระบวนการ	๑๓
ภาคผนวก	

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕ ๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณา โดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วน ราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้ เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายใน กำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตาม สมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคล นั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่าน ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ ของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลขอนแก่น ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อน ข้อ ร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย ประ ชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะ แสการร้องเรียนเรื่อง การทุจริต และประพฤติมิชอบ การ ปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญ ในการยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือ ผู้มารับบริการมีช่องทาง ที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มี ความตระหนัก และ ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมี ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้ หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง รวมถึงจะ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสะท้อน การปฏิบัติงาน และการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ได้อีกทางหนึ่ง ๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ

๑) เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไป ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการ เรื่อง ร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ นำไปเป็นกรอบแนวทาง ในการ ปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน เผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก และผู้มารับบริการ ให้ สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการ ปฏิบัติงานได้

วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกุดจับ จำดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อบุคลากร และผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติตามมาตรฐานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาในการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๕๙

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับ ข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกุดจับ การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

คำนิยาม

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลกุดจับ รวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังโรงพยาบาลกุดจับ โดยเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการภายในห่วงปิงงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีการดำเนินการต่อในห่วงปิงงบประมาณ ๒๕๖๕

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง อันได้แก่

๑. กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๒. ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ได้ที่ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่งานประกัน โรงพยาบาลกุดจับ และจุดประชาสัมพันธ์

๓. กล่องรับความคิดเห็นตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาลกุดจับ

๔. ทาง เว็บไซต์ของโรงพยาบาลกุดจับ <https://www.kch.go.th/contactus>

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อโรงพยาบาลกุดจับได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง กลุ่มงานประกัน โรงพยาบาลกุดจับ

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดในโรงพยาบาลกุดจับ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

แบ่งได้ ๔ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบของโรงพยาบาลกุดจับ

๑. ร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการจัดการ
๒. ร้องเรียนเกี่ยวกับวินัยข้าราชการ
๓. ร้องเรียนเกี่ยวกับค่าตอบแทน
๔. ร้องเรียนเกี่ยวกับขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑ การบริหาร จัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการ บริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระ ต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับ ประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป แลงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริต หลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมี พฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลาย ประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อน ตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัย ข้าราชการ	กฎระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ ที่เป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบ แผนความประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วย ความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ เหมาะสม ตาม พรบ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วย วินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทน สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วง นอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอก หน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลา ราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมี การทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทาเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลา ราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลกุดจับ	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริตประพฤติมิ ชอบ

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลกุดจับ หรือบุคคลภายนอก

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกุดจับ

เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้าทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดจับ

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดจับว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐

๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๖๐

๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑

๔. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องราร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๖. ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. ประธานคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ประธานคณะกรรมการรับและวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
๒. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดจับ พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา
๔. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	โรงพยาบาลกุดจับ
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกุดจับ	๑. ให้คำปรึกษาแนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน ๒. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด ๓. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บริหาร ๔. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๖. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บริหารทุก ๖ เดือน ๗. ส่งข้อมูลร้องเรียนให้กับผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อทราบต่อไป

ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และตอบกลับ

น้ำหนัก : ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนโรงพยาบาลกุดจับ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานโรงพยาบาลกุดจับ เนื่องจาก ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของโรงพยาบาลกุดจับ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกุดจับ ปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจบริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องส่งต่อ

สูตรการคำนวณ : ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ

$$\text{ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบกลับ} = \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบกลับ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$$

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

กระบวนการทำงานการจัดการร้องเรียน

ปัจจุบันโรงพยาบาลกุดจับ ดำเนินการจัดการร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนโรงพยาบาลกุดจับ นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนและคณะกรรมการฯ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่อง เพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้วเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการลงในระบบ เพื่อจะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผลการดำเนินการกระบวนการที่จะให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ทั้งนี้โรงพยาบาลกุดจับ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบหรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้น การร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผลรอบ ๑๕ วัน รอบ ๓๐ วัน รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการดำเนินการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบพร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทั้งหมดนี้ จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกุดจับ และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามาสอบถามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

ระบบบริหารความเสี่ยง

ระบบบริหารความเสี่ยงได้ทบทวนการออกแบบระบบงานบริหารความเสี่ยงตั้งแต่การจัดกลุ่มโปรแกรมความเสี่ยง รายงาน การจัดการ/แก้ไขโดยหน่วยงาน แก้ไขเชิงระบบ การทำ RCA และหลักในการจัดลำดับระดับความรุนแรงเพื่อแก้ไข (RISK MATRIX) พร้อมระยะเวลาในการกำกับติดตามทุกกระบวนการดังนี้

วิเคราะห์ระดับความรุนแรง

กำหนดแบ่งระดับความรุนแรงของความเสี่ยงเป็น ๙ ระดับ เช่นเดียวกับระดับความรุนแรงทางยา ดังนี้

ผลของความคลาดเคลื่อนทางยา

กลุ่ม	รหัส		ผลของความคลาดเคลื่อน
๓๑ No Error	๓๑.๑	A	เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสที่จะก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน
	๓๑.๒	B	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้น แต่ไม่ถึงผู้ป่วย
๓๒ Error No Harm	๓๒.๑	C	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย แต่ไม่ทำให้ผู้ป่วยได้รับอันตราย
	๓๒.๒	D	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ต้องการการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดอันตรายแก่ผู้ป่วย และหรือต้องมีการบำบัดรักษา
๓๓ Error Harm	๓๓.๑	E	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราว และต้องมีการบำบัดรักษา
	๓๓.๒	F	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราว และต้องนอนโรงพยาบาล หรืออยู่โรงพยาบาลนานขึ้น
๓๔ Error Death	๓๔.๑	G	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายถาวรแก่ผู้ป่วย
	๓๔.๒	H	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต
	๓๔.๓	I	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุของการเสียชีวิต

ประเภทของความคลาดเคลื่อน ทั้งหมด

A	เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสที่จะก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน ให้จำว่าเกิดที่นี่
B	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นแต่ไม่ถึงกับผู้ป่วย ให้จำว่าเกิดที่ไหน
C	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วยแต่ไม่ทำให้ผู้ป่วยได้รับอันตราย ให้จำว่าเกิดกับใคร
D	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้ต้องเฝ้าระวังต่อ ให้จำว่าให้ระวัง
E	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราวและต้องมีการบำบัดรักษา ให้จำว่าต้องรักษา
F	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราวและต้องนอนโรงพยาบาลหรือนอนนานขึ้น ให้จำว่าเยียวนาน
G	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายถาวรแก่ผู้ป่วย ให้จำว่าต้องพิการ
H	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วย ส่งผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต ให้จำว่าต้องปั๊ม
I	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้นกับผู้ป่วยซึ่งอาจเป็นสาเหตุของการเสียชีวิต ให้จำว่าจำใจลา

ระยะเวลาในการรายงาน อุบัติการณ์ทั่วไป

ระดับความรุนแรง	รายงานหัวหน้าหน่วยงาน	รายงานแพทย์เวร	รายงาน ผอ.
A,B	ภายใน ๔๘ ชม.	-	ภายใน ๑๔ วัน
C,D	ภายใน ๒๔ ชม.	ทันที	ภายใน ๗ วัน
E,F	ภายใน ๒๔ ชม.	ทันที	ภายใน ๒๔ ชม.
G,H,I	ทันที	ทันที	ทันที

ระยะเวลาในการรายงาน ความคลาดเคลื่อนทางยา

ระดับความรุนแรง	รายงานหัวหน้าหน่วยงาน	รายงานแพทย์เวร	รายงาน ผอ.
A,B	ภายใน ๔๘ ชม.	-	ภายใน ๑๔ วัน
C,D	ภายใน ๒๔ ชม.	ทันที	ภายใน ๗ วัน
E,F	ภายใน ๒๔ ชม.	ทันที	ภายใน ๒๔ ชม.
G,H,I	ทันที	ทันที	ทันที

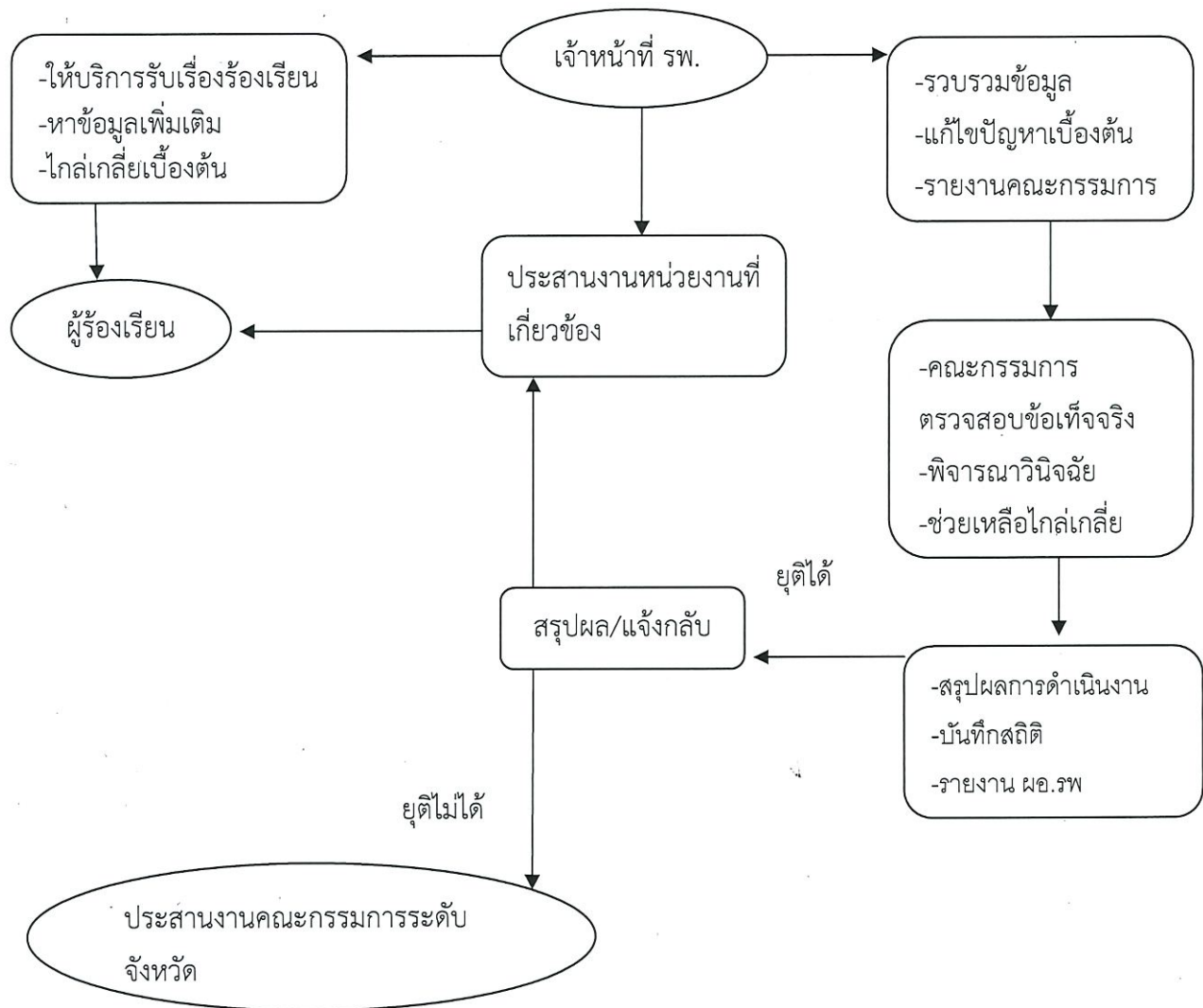
การจัดระดับความรุนแรงของความเสียหาย ความคลาดเคลื่อนทางยา และผลกระทบ

ความรุนแรง	ผลกระทบ
A,B: No Error Near miss	- เหตุเกือบพลาด(Near miss) - เหตุการณ์ทุกเรื่องที่เกิดความคลาดเคลื่อนแต่ตรวจพบก่อนถึงผู้ป่วย/ผู้รับบริการ เช่น จัดยาผิดแต่ตรวจพบก่อนให้ยาผู้ป่วย - เหตุการณ์ที่ไม่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล อาจมีการสูญเสียทรัพย์สินหรือรายได้ สามารถแก้ไขได้ทันที โดยเฉพาะรายได้อาจมีความล่าช้าในการเรียกเก็บจากผู้ป่วย/ผู้รับบริการแต่สามารถเรียกเก็บได้ในภายหลัง - เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากรแต่สามารถแก้ไขได้ทันทีและไม่เสี่ยงต่อการบาดเจ็บหรือข้อร้องเรียน เช่น การส่งเสียงดัง - เหตุการณ์ที่ไม่มีผลกระทบต่อค่าเสียหาย - เหตุการณ์ที่เกิดจากสภาพแวดล้อม สถานที่ที่ไม่ก่อให้เกิดการบาดเจ็บ ไม่มีข้อร้องเรียนและไม่มีผลกระทบต่อผู้ป่วย/ผู้รับบริการ หรือเกิดการสูญเสียเล็กน้อย
C,D: No harm	- เกิดอุบัติเหตุแล้ว แต่ไม่ได้รับอันตราย (Error, No harm) - เหตุการณ์ทุกเรื่องที่เกิดความคลาดเคลื่อนแต่ ตรวจพบก่อนถึงผู้ป่วย/ผู้รับบริการ เช่น จัดยาผิดแต่ตรวจพบก่อนให้ยาผู้ป่วย อาจเกิดความคลาดเคลื่อนที่ส่งผลให้ต้องมีการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดอันตราย - เหตุการณ์ที่มีการละเมิดสิทธิผู้ป่วยที่จะได้รับทราบเกี่ยวกับชื่อ สกุลและประเภทของผู้ประกอบอาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน อาจเกิดความไม่พอใจแต่ยอมรับได้ - เหตุการณ์จากข้อร้องเรียนด้วยวาจาแก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล สามารถแก้ไขได้และก่อให้เกิดความพึงพอใจ

	- เหตุการณ์ที่มีการสูญเสียรายได้ที่สามารถเรียกเก็บได้ทั้งหมดไม่เกินกว่า ๕,๐๐๐ บาท - มีการสูญเสียทรัพย์สินที่สามารถประนีประนอมได้ ไม่เป็นปัญหา สามารถแก้ไขได้ในระดับหัวหน้างาน/ฝ่าย - เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อบุคลากร เสี่ยงต่อการบาดเจ็บและเกิดข้อร้องเรียน แต่สามารถแก้ไขได้ทันทีและสามารถประนีประนอมได้ - เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อค่าเสียหาย ๑-๕,๐๐๐ บาท - เหตุการณ์ที่เกิดจากสภาพแวดล้อม สถานที่ที่มีระบบปฏิบัติชัดเจนแต่ไม่ปฏิบัติตามระบบที่วางไว้ก่อให้เกิดอุบัติเหตุแต่ไม่ร้ายแรง ไม่มีปัญหาต่อสุขภาพและความปลอดภัย - ผิดมาตรฐานคุณภาพและมีผลกระทบต่อผู้ป่วย/ผู้บริการ หรือเกิดการสูญเสียปานกลาง
E,F: Harm	- เหตุการณ์ทุกเรื่องที่เกิดความคลาดเคลื่อนส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราว เช่น ให้อาหารผิดทำให้มีผลข้างเคียงเล็กน้อย ส่งผลให้ต้องมีการเฝ้าระวังไม่เกิน ๑๕ วัน หรือต้องอยู่โรงพยาบาลนานขึ้น มากกว่า LOS ปกติ ๘-๑๕ วัน หรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาลระดับท้องถิ่น - เหตุการณ์ที่มีการละเมิดสิทธิผู้ป่วยข้อที่ ๒,๓,๖,๘,๙ และ ๑๐ ก่อให้เกิดความอับอาย ขาดหน้า และไม่พึงพอใจ - เกิดเหตุการณ์ที่มีการร้องเรียนด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษรถึงผู้บริหารระดับหัวหน้างาน/ฝ่ายด้วยวาจาแก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ไม่สามารถแก้ไขได้ และก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ เช่น ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ - เหตุการณ์ที่มีการสูญเสียรายได้ที่ไม่สามารถเรียกเก็บได้ ๕,๐๐๐-๕๐,๐๐๐ บาท - มีการสูญเสียทรัพย์สินที่สามารถแก้ไขแต่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และยังมีข้อร้องเรียนถึงผู้บริหารระดับกลาง - เหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากร มีการบาดเจ็บทั่วไปและมีผลกระทบทางอารมณ์ ได้แก่ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำร้ายจิตใจ การทำให้อับอาย ขาดหน้า การทำให้เกิดความรู้สึกสับสน หรือการคุกคามด้วยสิ่งที่ไม่มองเห็น พยากรณ์ไม่ได้และไม่เป็นส่วนตัว มีข้อร้องเรียนแต่สามารถประนีประนอมได้ - เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อค่าเสียหาย ๕,๐๐๐-๕๐,๐๐๐ บาท - เหตุการณ์ที่เกิดจากสภาพแวดล้อม สถานที่ที่มีปัญหาต่อระบบสุขภาพ และความปลอดภัย ก่อให้เกิดภาวะทุพพลภาพชั่วคราว
G,H,I	- ผิดมาตรฐานคุณภาพและมีผลกระทบต่อผู้ป่วย/ผู้รับบริการ หรือเกิดการสูญเสียรุนแรง - เหตุการณ์ทุกเรื่องที่เกิดความคลาดเคลื่อนส่งผลให้เกิดอันตรายถาวร หรือต้องอยู่โรงพยาบาลนานขึ้น มากกว่า LOS ปกติเกิน ๑๕ วันมีค่าใช้จ่ายมากขึ้น หรือเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาลระดับประเทศ

	- เหตุการณ์เกิดความคลาดเคลื่อนส่งผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต หรือเป็นสาเหตุของการเสียชีวิตโดยไม่คาดคิด ขณะผู้ป่วยอยู่ในความดูแลของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาล - เหตุการณ์ที่มีการละเมิดสิทธิผู้ป่วยข้อที่ ๑,๔,๗ ก่อให้เกิดความพิการจนถึงเสียชีวิต - เกิดเหตุการณ์ที่มีข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรถึงผู้บริหารระดับผู้อำนวยการโรงพยาบาล - เหตุการณ์ที่มีการสูญเสียที่รายได้ที่ไม่สามารถเรียกเก็บได้มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท - มีการสูญเสียทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ได้แก่ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง หรือครุภัณฑ์การแพทย์ - เหตุการณ์ที่เกิดจากบุคลากรผิดวินัยร้ายแรง มีการบาดเจ็บถึงขั้นทุพพลภาพ - เหตุการณ์ที่มีผลต่อการชดเชยค่าเสียหายมากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท - เหตุการณ์ที่เกิดจากสภาพแวดล้อม สถานที่ที่มีมลพิษ มีการจัดวัสดุอุปกรณ์ที่ก่อให้เกิดการสูญเสียต่อชีวิตและทุพพลภาพถาวร
--	---

แนวทางปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน



การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

๑. กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่รับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไป รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน
๒. การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่นทุก ๖ เดือน

ภาคผนวก

แบบรายงานการรับเรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

หน่วยบริการ โรงพยาบาลกุดจับ จังหวัดอุดรธานี

ประจำปี ๒๕๖๔

๑. การให้บริการสอบถามข้อมูล

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
๑. การลงทะเบียนและการออกบัตร		
๒. สิทธิประโยชน์การรับบริการ		
๓. วิธีการใช้บริการตามสิทธิ		
๔. การตรวจสอบสิทธิ		
๕. สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่น		
๖. อื่นๆ		
รวม		

๒. การรับเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องร้องเรียน					
๑. หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน					
๒. ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร (ใส่รายละเอียดด้านล่าง)					
๓. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ					
๔. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด					
รวม					
เรื่องร้องทุกข์					
๑. การลงทะเบียนและออกบัตร					
๒. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)					
๓. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะ)					
๔. ร้องทุกข์สิทธิสวัสดิการอื่น					
รวม					
เรื่องมาตรา ๔๑					
รวมทั้งหมด					

๓. ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร

ประเด็น	จำนวน ทั้งหมด	ดำเนินการแล้ว เสร็จ		ดำเนินการแล้ว เสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องร้องเรียน					
๑. รอนาน					
๒. บริการช้า					
๓. สถานที่ไม่เหมาะสม					
๔. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ/ไม่ให้การต้อนรับ					
๕. อื่นๆ					
รวม					

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลกุดจับ พ.ศ.๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงานกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลกุดจับ วัน/เดือน/ปี ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ หัวข้อ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) - คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ Link ภายนอก : http://www.kch.go.th/ หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล  (นายศรายุทธ วุฒา) ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายประพนธ์ เครือเจริญ) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดจับ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  (นางสาวสุานิดา เคนวงศ์) ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔	