



คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลกันทรารมย์



## 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อพิพาทด้านการแพทย์ สาธารณสุขและการจัดซื้อจัดจ้าง ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ หรือ กฎหมายที่

เกี่ยวข้อง ในด้านการเฝ้าระวัง รับรู้ และตอบสนองที่เป็นระบบ

1.2 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ได้รับความเสียหายจากการบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข

1.3 เพื่อคุ้มครองเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ให้ได้รับความเป็นธรรม และสามารถปฏิบัติงานต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

## 2. ขอบเขต

ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการดำเนินกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข

## 3. คำจำกัดความ

“ร้องเรียน” หมายถึง การที่ผู้เสียหายร้องเรียนไปยังหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนอื่นๆ และถูกส่งมายัง กระทรวงสาธารณสุขกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุข ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ไม่ถูกต้องตามมาตรฐาน ไม่เอาใจใส่ดูแลผู้ป่วย รักษาผิดพลาด หรือกระทำการในลักษณะทำนองเดียวกัน

“ผู้เสียหาย” หมายถึง ผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข และมีความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย อนามัย หรือจิตใจ รวมทั้งทายาทตามกฎหมายของผู้ป่วย กรณีผู้ป่วยเสียชีวิตหรือไม่มี สติสัมปชัญญะ

“การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข” หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงสาธารณสุข

“การเจรจาไกล่เกลี่ย” หมายถึง กระบวนการพูดคุยไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาท โดยคู่กรณีหรือผู้แทน โดยจะให้มีคนกลางร่วมด้วยก็ได้ เพื่อหาทางออกในการยุติความขัดแย้งหรือข้อพิพาทเกี่ยวกับการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

“ความขัดแย้ง” หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการทางแพทย์หรือสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ “คดีทางการแพทย์” หมายถึง การที่ผู้เสียหายฟ้องคดีต่อศาลเนื่องจากได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

“ทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team(RRT) ระดับโรงพยาบาล” หมายถึง ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับเรื่องร้องเรียน มีความรู้ในเหตุการณ์หรือเรื่องราวเชิงวิชาการ และอย่างน้อยในทีมมี 1 คนที่มีทักษะในการสื่อสารทางวาจาข้อมูลทางบวก สรุปเก็บประเด็น สื่อสารข้อมูลทางเอกสาร และมีทักษะการฟังที่ดี

“คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและเจรจาไกล่เกลี่ย” หมายถึงคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลได้รับคำสั่งแต่งตั้ง ในแต่ละภารกิจ จะใช้ความสามารถในการสื่อสารทางวาจาข้อมูลทางบวก เก็บประเด็นสื่อสารข้อมูลทางเอกสาร และมีทักษะการฟังที่ดี ซึ่งอาจเป็นครบทุกท่านหรือบางท่าน โดยมีหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลเป็นเลขานุการ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

“คดีแพ่ง” หมายถึง คดีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องส่วนตัวของบุคคล 2 ฝ่าย ในทางการร้องเรียนทางการแพทย์จะเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการให้บริการ

“คดีอาญา” หมายถึง คดีที่ฟ้องร้องกันเนื่องจากการกระทำความผิดทางอาญา ฟ้องร้องเพื่อให้อีกฝ่ายติดคุก หรือรับโทษอื่นๆในทางอาญา เช่น ให้อภัย จำคุก ทางบริการทางการแพทย์ คดีประมาททำให้ผู้อื่นบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต

#### **4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

##### **4.1 ทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team(RRT) ระดับโรงพยาบาลมีบทบาทหน้าที่**

1) รวบรวมข้อมูล พยานหลักฐาน จากการประสานงานผู้เกี่ยวข้อง ศึกษาเอกสารหลักฐานต่างๆ เพื่อใช้ในการตอบข้อร้องเรียน กรณีมีข้อพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้น ระดับความรุนแรงที่ G H และ I ให้รายงานต่อผู้บริหารเป็นวาทันที

2) ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้กำลังใจกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์

3) เข้าพบผู้ร้องเรียน ระดับความรุนแรงที่ A B C และ D ภายใน 7 วัน ,

ระดับความรุนแรงที่ E และ F ภายใน 3 วัน

ระดับความรุนแรงที่ G H และ I ให้เข้าพบทันที หลังจากได้รับรายงาน

4) เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการ

5) รายงานผลการดำเนินงานจากข้อ 1)-4) ด้วยเอกสารถึงผู้บริหารภายใน 24 ชั่วโมง และรายงานในระบบบริหารจัดการความเสี่ยงของโรงพยาบาล เลขานุการทีมคือหัวหน้างานของจุดบริการที่เกิดข้อร้องเรียน

4.2 คณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและเจรจาใกล้เกลี่ย มีบทบาทหน้าที่เมื่อได้รับแจ้งจากผู้บริหาร หรือ ทีมเคลื่อนที่เร็ว(RRT) ระดับโรงพยาบาล เจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาท ไม่สำเร็จ มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

1) ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สถานการณ์และปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์ ขอคำปรึกษานิติกร จากสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ ขอคำปรึกษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญจังหวัดศรีสะเกษ

2) นำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารถึง แนวทางเพื่อการป้องกัน แก้ไข การฟ้องร้องหรือข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการให้บริการทางการแพทย์ เพื่อขอข้อวินิจฉัยเบื้องต้น

3) เข้าพบผู้ร้องเรียน ระดับความรุนแรงที่ A B C และ D ภายใน 7 วัน

ระดับความรุนแรงที่ E และ F ภายใน 3 วัน

ระดับความรุนแรงที่ G H และ I ให้เข้าพบทันที หลังจากได้รับข้อวินิจฉัยของผู้บริหาร

4) เจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการ

5) ดูแล ช่วยเหลือ เยียวยาเบื้องต้นเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้องทุกข์

6) รายงานผลการดำเนินงานจากข้อ 1)-4) ด้วยเอกสารถึงผู้บริหารภายใน 24 ชั่วโมง กรณีที่การ

เจรจไม่สำเร็จ ทีมเคลื่อนที่เร็ว(RRT) ระดับจังหวัด

ระดับความรุนแรงที่ A B C และ D ภายใน 7 วัน ,

ระดับความรุนแรงที่ E และ F ภายใน 3 วัน

ระดับความรุนแรงที่ G H และ I ให้แจ้งทันที

เลขานุการทีมคือหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล

ซึ่งทั้งทีมทีมเคลื่อนที่เร็ว(RRT) ระดับโรงพยาบาล และทีมเฉพาะกิจในการเจรจาใกล้เกลี่ยระดับโรงพยาบาล กรณีที่ส่งรายงานให้ส่งถึงคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงด้วยทุกครั้ง

4.3. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เป็นเลขานุการ คณะกรรมการความปลอดภัยและเจรจาใกล้เกลี่ย โรงพยาบาล กันทรารมย์ มีบทบาทหน้าที่ดังนี้

1) ปฏิบัติงานในทีม ทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team(RRT) ระดับโรงพยาบาล

2) เป็นเลขานุการของทีมเฉพาะกิจในการเจรจาใกล้เกลี่ยระดับโรงพยาบาล

3) ติดตามผลการใกล้เกลี่ยระดับจังหวัดและรายงานผลต่อผู้บริหาร

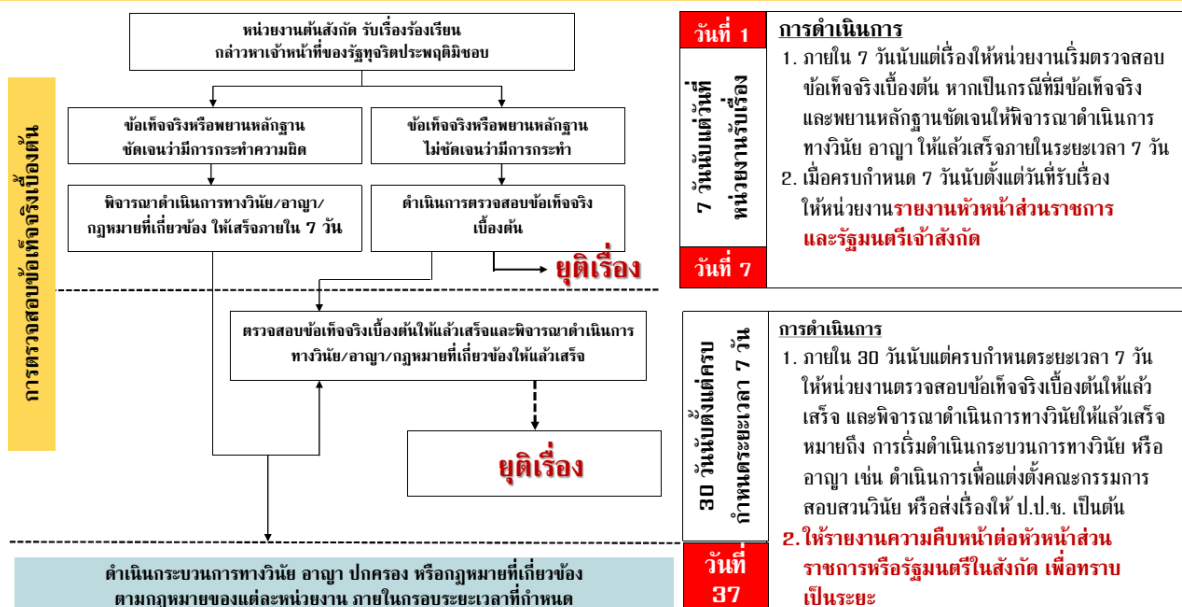
4) ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ในด้านต่างๆ กรณีการดำเนินคดีทางอาญา ทางแพ่ง หรือทางปกครอง ในเรื่องเกี่ยวกับ บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

5) บันทึกข้อมูลศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านโปรแกรม [www.peaceinhealth.org](http://www.peaceinhealth.org) กระทรวงสาธารณสุข

#### 4.4. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีบทบาทหน้าที่

- 1) รับรายงานและสั่งการปฏิบัติงานที่เคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team(RRT) ระดับโรงพยาบาล และ/หรือทีมเฉพาะกิจในการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล
- 2) ตรวจสอบร้องเรียนหรือคำฟ้องคดีทางการแพทย์ และวินิจฉัย ให้แนวทาง/ขอบเขตการไกล่เกลี่ยกับทีมระดับต่างๆ
- 3) มีหนังสือสั่งการและขอความร่วมมือจากนิติกรจากสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ ขอคำปรึกษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ จากโรงพยาบาลศรีสะเกษ
- 4) เข้าร่วมเจรจาไกล่เกลี่ยความขัดแย้งจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขทั้งในศาล และนอกศาล
- 5) ตอบซักถามจากสื่อมวลชน นายอำเภอ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด รวมถึงตอบข้อหารือ ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ความเห็น แก่นิติกรในกลุ่มงานฯ นิติกรในหน่วยงานอื่นๆ เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยหรือญาติ และประชาชนทั่วไป ทั้งในด้านกฎหมาย และการป้องกันแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อพิพาทหรือข้อขัดแย้งทางการแพทย์
- 6) ลงนามในหนังสือตอบข้อร้องเรียน

#### ขั้นตอนดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 27 มีนาคม 2561



## เงื่อนไขในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใน 4 มาตรการ

1. วัน เดือน ปีที่ร้องเรียน
2. ชื่อ และลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แบบบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ รับรองสำเนาถูกต้อง ลงวัน เดือน ปีที่รับรองโดยผู้กล่าวหาเอง รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก หรือมีหลักฐานอื่นใดที่สามารถระบุได้ว่าผู้กล่าวหาไม่ตัวตนชัดเจน
3. ชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือชื่อเท็จจริงเพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาข้าราชการพลเรือนสามัญหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใด ใน 4 มาตรการหลัก
4. ชื่อเท็จจริงและพฤติการณ์แห่งการกระทำที่มีการกล่าวหาใน 4 มาตรการสำคัญเพียงพอที่จะเข้าใจได้
5. พยานเอกสารในเบื้องต้น ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาใน 4 มาตรการสำคัญ
6. ยืนยันเป็นพยานและพยานบุคคลอื่นที่สนับสนุนในเรื่องร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนสามารถกำหนดพยานบุคคลในแต่ละประเด็นได้ จะเป็นการสะดวกในการสืบสวนสอบสวนต่อไป
7. ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน เช่น ให้ดำเนินการทางวินัย ดำเนินการทางอาญาหรือทางละเมิด รวมทั้งหากเห็นว่าจะเป็นการอุปสรรคในการสืบสวนสอบสวน อาจขอให้ปลัดกระทรวงสาธารณสุขย้ายผู้ถูกกล่าวหาออกจากหน่วยงานให้ไปปฏิบัติราชการที่อื่น จนกว่าการสอบสวนจะแล้วเสร็จ
8. กรณีมีการร้องเรียนหลายคนให้ดำเนินการ
  - 8.1 ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนทุกคน ระบุหมายเลขโทรศัพท์ของแต่ละคนและสถานที่ติดต่อที่สะดวกของแต่ละคน
  - 8.2 แบบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละคน รับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้เป็นเจ้าของบัตรดังกล่าว พร้อมวัน เดือน ปีที่รับรอง

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจโดยชอบธรรมของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ โดยพิจารณาเป็นกรณีเฉพาะกรณี

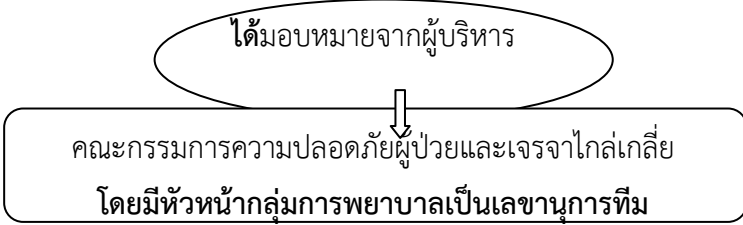
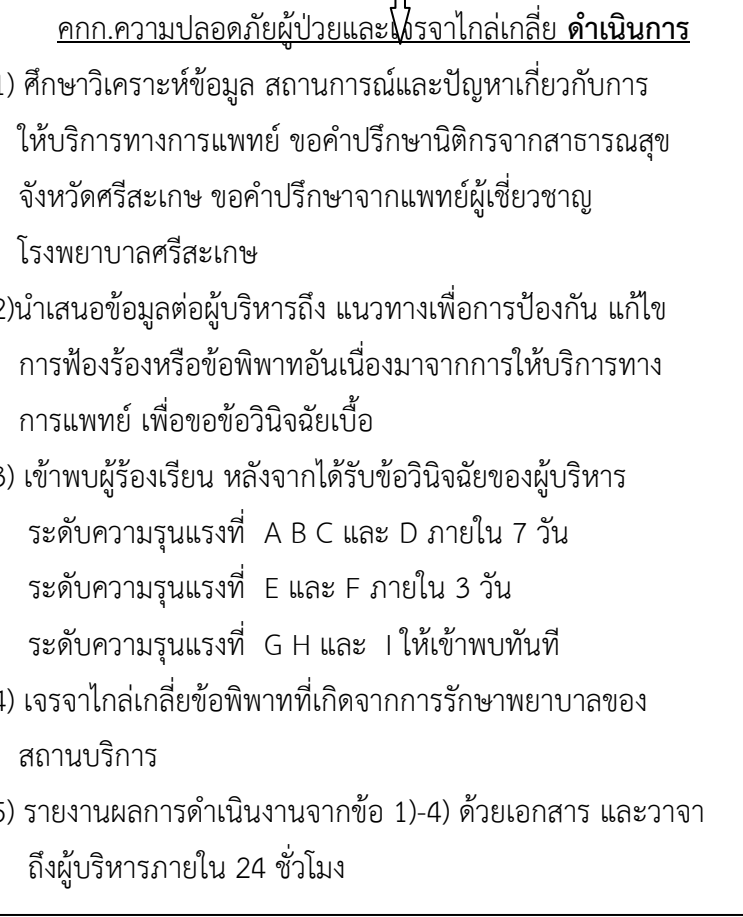
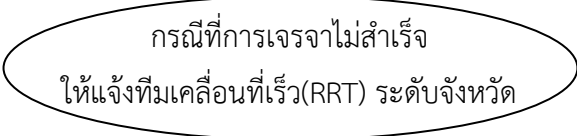
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข

### 5.1 ผังขั้นตอนการทำงานทีมเคลื่อนที่เร็ว (RRT) ระดับโรงพยาบาล

| ลำดับ | กระบวนการงาน | ใช้เวลา | ผู้รับผิดชอบ                                   |
|-------|--------------|---------|--|
| 1     |              |         | เลขานุการ<br>ทีมบริหาร<br>จัดการความ<br>เสี่ยง |

|          |  |  |                                   |
|----------|--|--|-----------------------------------|
| <p>2</p> | <p>แจ้งเลขาฯคกก.ความปลอดภัยและเจรจาไกล่เกลี่ย<br/>(หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล)</p> <p>↓</p> <p>จัดทีมทีมเคลื่อนที่เร็ว (RRT) ระดับโรงพยาบาล<br/>โดยมีหัวหน้างานที่มีข้อร้องเรียนเป็นเลขานุการทีม</p> <p>↓</p>   | <p>1 วัน</p>                             | <p>หัวหน้ากลุ่ม<br/>การพยาบาล</p> |
| <p>3</p> | <p><u>ทีมเคลื่อนที่เร็ว (RRT) ระดับโรงพยาบาลดำเนินการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) รวบรวมข้อมูล พยานหลักฐาน จากการประสานงานผู้เกี่ยวข้อง<br/>ศึกษาเอกสารหลักฐานต่างๆ เพื่อใช้ในการตอบข้อร้องเรียน กรณีมี<br/>ข้อพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้น ระดับความรุนแรงที่ G H<br/>และ I ให้แจ้งผู้บริหารทันที</li> <li>2) ให้คำปรึกษา ให้กำลังใจกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์</li> <li>3) เข้าพบผู้ร้องเรียน หลังจากได้รับรายงาน<br/>ระดับความรุนแรงที่ A B C และ D ภายใน 7 วัน<br/>ระดับความรุนแรงที่ E และ F ภายใน 3 วัน<br/>ระดับความรุนแรงที่ G H และ I ให้เข้าพบทันที</li> <li>4) เสร็จจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถาน<br/>บริการ</li> <li>5) รายงานผลการดำเนินงานจากข้อ 1)-4) ด้วยเอกสารถึงผู้บริหาร,<br/>RM team ภายใน 24 ชั่วโมง</li> </ol> | <p>ตาม<br/>ระดับ<br/>ความ<br/>รุนแรง</p> | <p>เลขานุการ<br/>ทีม<br/>RRT</p>  |

5.2 ผังขั้นตอนการทำงานที่มเฉพาะกิจในการเจรจาไกล่เกลี่ยระดับโรงพยาบาล

| ลำดับ | กระบวนการงาน   | ใช้เวลา            | ผู้รับผิดชอบ          |
|-------|--|--------------------|-----------------------|
| 1     | <p style="text-align: center;">  </p>  | 1 วัน              |                       |
| 2     | <p style="text-align: center;">  </p> | ตามระดับความรุนแรง | หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล |
| 3     | <p style="text-align: center;">  </p> | ภายใน 24 ชั่วโมง   |                       |



## 6. รายละเอียดการปฏิบัติงาน

6.1 กรณีร้องเรียนการให้บริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข

1) เมื่อฝ่าย/งานได้รับเรื่องร้องเรียนจากสื่อต่างๆ ให้บันทึกเป็นเอกสารส่งเลขานุการทีมบริหารจัดการความเสี่ยงของโรงพยาบาลกันทรารมย์ เพื่อลงรับเอกสาร ซึ่งจะส่งต่อให้หัวหน้ากลุ่มการพยาบาลที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการให้เป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีคำสั่งแต่งตั้งเป็นเลขานุการของคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลกันทรารมย์

2) หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล จัดทีมทีมเคลื่อนที่เร็ว (RRT) ระดับโรงพยาบาล โดยมีหัวหน้างานที่มีข้อร้องเรียนเป็นเลขานุการทีม มีขั้นตอนดังนี้

2.1) รวบรวมข้อมูล พยานหลักฐาน จากการประสานงานผู้เกี่ยวข้อง ศึกษาเอกสารหลักฐานต่างๆ เพื่อใช้ในการตอบข้อร้องเรียน กรณีมีข้อพิพาทในการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้น ระดับความรุนแรงที่ G H และ I ให้รายงานด้วยวาจาต่อผู้บริหารทันที

2.2) ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้กำลังใจกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์

2.3) เข้าพบผู้ร้องเรียน หลังจากได้รับรายงาน

ระดับความรุนแรงที่ A B C และ D ภายใน 7 วัน

ระดับความรุนแรงที่ E และ F ภายใน 3 วัน

ระดับความรุนแรงที่ G H และ I ให้เข้าพบทันที

พร้อมทั้งทำการจับประเด็นข้อร้องเรียน ข้อสงสัย หรือข้อกล่าวหาที่ผู้ร้อง กล่าวอ้างว่า มีการกระทำที่ไม่ถูกต้องอย่างไรบ้าง ความเสียหายเป็นอย่างไร และผู้ร้องต้องการอะไร

2.4) เจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการ

2.5) ดูแลช่วยเหลือ เยียวยาเบื้องต้นเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้องทุกข์

2.6) รายงานผลการดำเนินงานจากข้อ 1)-4) ด้วยเอกสารถึงผู้บริหาร ,RM team ภายใน 24 ชั่วโมง

6.2 คดีอาญา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกันทรารมย์ ได้รับเอกสาร ลงรับเอกสาร ให้แจ้งต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันที พร้อมทำสำเนา 2 ฉบับส่งให้เลขานุการทีมบริหารจัดการความเสี่ยง 1 ฉบับ และหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล เพื่อ จะดำเนินการดังต่อไปนี้

- ตรวจสอบคำฟ้อง เพื่อดูประเด็นที่โจทก์กล่าวหาแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ว่าการ

กระทำใดเป็นความผิด แล้วศึกษา ทบทวน เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง คำให้การชี้แจงของแพทย์ พยาบาล และผู้เกี่ยวข้องในการรักษาพยาบาลในเรื่องการรักษา เพื่อเตรียมข้อมูล จนถึงอธิบายข้อกล่าวหา ว่ากระทำไม่ถูกต้องจริงหรือไม่ อย่างไร รายงานผลต่อผู้อำนวยการด้วยเอกสารและวาจาภายใน 24 ชั่วโมง

- ทำหนังสือประสานนิติกร จากสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ หนังสือขอคำปรึกษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ โรงพยาบาลศรีสะเกษ เพื่อให้ผู้อำนวยการลงนาม

- ศึกษา วิเคราะห์ ปัญหาการร้องเรียนและการฟ้องร้องทางการแพทย์ เพื่อหาแนวทางหรือมาตรการในการ ป้องกัน และแก้ไขปัญหาดังกล่าว และเป็นแนวทางปฏิบัติของหน่วยงาน

### 6.3. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ

3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป เพื่อเสนอ เรื่อง ให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับ บริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของโรงพยาบาล จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการ รับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอ การติดต่อกลับหรือ สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลกันทรารมย์

### 6.4 สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ โรงพยาบาลกันทรารมย์ อาคารอุบัติเหตุฉุกเฉิน ชั้น 2 ห้องกลุ่มงานบริหารทั่วไป ถนน - หมู่ ที่ 2 บ้านหนองหว้า ตำบลพยุห์ อำเภอพยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ

### 6.5 หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ช่องทางการร้องเรียน

- 1) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 2) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 3) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 4) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- 5) โทรศัพท์ 045 - 607112
- 6) ข่าวกจากสื่อสิ่งพิมพ์

6.6\_ผังขั้นตอนการทำงานเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

| ลำดับ | กระบวนการงาน   | ใช้เวลา    | ผู้รับผิดชอบ   |
|-------|--|------------|--|
| 1     |     | 1 วัน      | งานธุรการ  |
| 2     |    |            | หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป<br>หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล |
| 3     |  | 7 วันทำการ | เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง<br>เลขานุการทีม             |

## 7. กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๑). ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
- ๒). ประมวลกฎหมายอาญา
- ๓). ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง
- ๔). ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
- ๕). พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑
- ๖). พระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๗). พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐
- ๘). พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕
- ๙). พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๒
- ๑๐). พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. ๒๕๔๒
- ๑๑). พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๕
- ๑๒). พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. ๒๕๒๘
- ๑๓). พระราชบัญญัติวิชาชีพทันตกรรม พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๑๔). พระราชบัญญัติสุขภาพจิต พ.ศ. ๒๕๕๑
- ๑๕). คำประกาศสิทธิของผู้ป่วย พ.ศ. ๒๕๕๘
- ๑๖). หนังสือกระทรวงการคลังที่ กค ๐๔๐๖.๒/ว ๖๔ ลงวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๘  
เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการประนีประนอมยอมความในคดีแพ่ง
- ๑๗). หนังสือกระทรวงการคลังที่ กค ๐๔๐๖.๒/ว ๔๔ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๔๙  
เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการอุทธรณ์ ฎีกาคดีแพ่ง และอุทธรณ์คดีปกครอง
- ๑๘). หนังสือสำนักงานอัยการสูงสุด ที่ อส ๐๐๑๗/๑๓๘๒๘ ลงวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๔๙  
เรื่อง ทหารหรือกรณีผู้ป่วยฉุกเฉินไม่มีผู้ลงนามให้ความยินยอมทำการรักษา
- ๑๙). หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค ๐๔๐๖.๔/๐๒๔๑๕ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๔๙  
เรื่อง ฎีกาคำพิพากษาศาลอุทธรณ์
- ๒๐). ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง หลักเกณฑ์การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน กรณีเจ้าหน้าที่  
ของรัฐกระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก
- ๒๑). หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๐๑.๑/ว. ๙๖ ลงวันที่ ๔ เมษายน  
๒๕๕๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการเจรจาไกล่เกลี่ยในศาลสำหรับคดีทางการแพทย์
- ๒๒). ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วย กองทุนช่วยเหลือทางการแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๐

- ๒๓) หนังสือกระทรวงสาธารณสุขที่ สธ ๐๒๒๘.๐๕/๒๖๙๐ ลงวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๙
- ๒๔) คำสั่งกระทรวงสาธารณสุขที่ สธ ๑๐๙๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๙
- ๒๕) หนังสือกระทรวงสาธารณสุขที่ สธ ๐๒๑๘/๓๖๓๖ ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๙
- ๒๖) หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษที่ ศก ๐๐๓๒.๐๑๐/ว ๕๘๗๖



คำสั่ง โรงพยาบาลก้นทรากรมย์

ที่ ๑๔๗ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลก้นทรากรมย์

อ้างถึงคำสั่งกระทรวงสาธารณสุข ที่ ๑๐๙๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๙ ให้ดำเนินการด้านการป้องกันและการตรวจจับความรุนแรงตามขั้นตอนการจัดระบบของกระทรวงสาธารณสุขและจากปัญหาความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข รวมถึงความโปร่งใสในการทำงานจัดซื้อจัดจ้าง ในปัจจุบันเป็นปัญหาที่บุคลากรสาธารณสุขได้ตระหนักและเห็นความสำคัญ เนื่องจากแนวโน้มของสภาพความขัดแย้งที่มีจำนวนมากขึ้น มีความหลากหลายของปัญหา สิ่งสำคัญที่พบคือปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยและญาติกับบุคลากรทางการแพทย์มีการฟ้องร้องเป็นปรากฏการณ์ที่พบเห็นบ่อยและเพิ่มมากขึ้นทั้งจำนวนและมูลค่าของการฟ้องร้อง มีการแจ้งความดำเนินคดีอาญากับบุคลากรทางการแพทย์ ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยกับผู้ให้บริการทางการแพทย์เป็นที่มึบัจจยมากมายเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมทั้งปัจจัยทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป การจัดการความขัดแย้ง การไกล่เกลี่ย การฟื้นฟูความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยและญาติ กับบุคลากรทางการแพทย์

ฉะนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการ การดำเนินการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนและการเจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลก้นทรากรมย์ ดังต่อไปนี้

**คณะกรรมการ**

- |                                     |                     |
|-------------------------------------|---------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลก้นทรากรมย์  | ประธานกรรมการ       |
| ๒. หัวหน้าฝ่ายทันตกรรมชุมชน         | กรรมการ             |
| ๓. หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน        | กรรมการ             |
| ๔. หัวหน้ากลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัว | กรรมการ             |
| ๕. หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคการแพทย์    | กรรมการ             |
| ๖. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป      | กรรมการ             |
| ๗. หัวหน้างานแผนและยุทธศาสตร์       | กรรมการ             |
| ๘. หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล            | กรรมการและเลขานุการ |

**บทบาทหน้าที่**

- บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และการจัดซื้อจัดจ้าง
- รับส่งต่อการไกล่เกลี่ยจากหน่วยงาน/ฝ่าย ซึ่งได้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยเบื้องต้นแล้ว
- ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล
- ประสานเครือข่ายภายนอก

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(ลงชื่อ)

(นายอธิบ ลีธีระประเสริฐ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลก้นทรากรมย์



## พระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. ๒๕๕๖

### ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

เป็นปีที่ ๕๘ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับ มาตรา ๓/๑ และมาตรา ๑๑/๑๐ (๕) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖”

มาตรา ๒ พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา ๓ การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ในเรื่องใดสมควรที่ส่วนราชการใดจะปฏิบัติเมื่อใด และจะต้องมีเงื่อนไขอย่างไร ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะของ ก.พ.ร.

มาตรา ๔ ในพระราชกฤษฎีกานี้





## หมวด ๗

## การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

มาตรา ๔๐ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

ในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้อาจร้องขอให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการดังกล่าวก็ได้ ในการนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือด้านบุคลากร ค่าใช้จ่าย และข้อมูลในการดำเนินการก็ได้



ช่องทางการร้องเรียน

| <p>ช่องทางการรับความคิดเห็น / เรื่องร้องเรียน</p> <p>เรียน ผู้รับบริการทุกท่าน</p> <p>โรงพยาบาลกันทรารมย์ ขอแจ้งให้ทราบว่า หากท่านมารับบริการที่โรงพยาบาลแล้วมีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่อยากให้โรงพยาบาลนำไปแก้ไข ปรับปรุง ท่านสามารถติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้</p>                  |   |   |
|--|---|---|
| ผู้รับความคิดเห็น  | ทางโทรศัพท์   | ช่องทางอื่น ๆ   |
| <p>มีทั้งหมด 7 จุด</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. คีลผู้ป่วยนอก</li> <li>2. หน้าห้องชันสูตร</li> <li>3. หน้าคีลผู้ป่วยในคีก 1</li> <li>4. หน้าคีลผู้ป่วยในคีก 2</li> <li>5. คีลพิเศษสงฆ์</li> <li>6. หน้าคีลกายภาพบำบัด</li> <li>7. กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัว</li> </ol> | <p>ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน<br/>0 4565 1019 ต่อ 328</p> <p>ผู้อำนวยการโรงพยาบาล<br/>08 9428 0367</p> <p>โรงพยาบาลกันทรารมย์<br/>0 4565 1019 ต่อ 312</p> <p>สำนักงานสาธารณสุข<br/>จังหวัดศรีสะเกษ<br/>0 4561 6047</p> <p>สำนักงานหลักประกัน<br/>สุขภาพแห่งชาติ<br/>สายด่วน 1330<br/>0 2831 4000 ต่อ 1330<br/>0 2831 4000 ต่อ 1330</p> | <p>ทางจดหมาย<br/>ถึงผู้อำนวยการ<br/>โรงพยาบาลกันทรารมย์<br/>ด. คุณ อ.กันทรารมย์<br/>จ.ศรีสะเกษ 33130</p> <p>ติดต่อด้วยตนเอง<br/>ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน<br/>( วัน-เวลาราชการ)</p> <p>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>ช่องทางอื่นๆ</p> |
| <p>โรงพยาบาลกันทรารมย์ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมต่างๆ<br/>ทางโรงพยาบาลจะได้นำไปพัฒนาบริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป<br/>ขอบคุณทุกท่านที่ใช้บริการ</p>   |   |   |

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

โรงพยาบาลกันทรารมย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

วัน/เดือน/ปี : ๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลกันทรารมย์

รายละเอียดข้อมูล (เอกสารแนบ)

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

โรงพยาบาลกันทรารมย์

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ : .....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายธีรยุทธ ยิ่งใจกล้า)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

วันที่ ๒๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายอธิป ลิธีระประเสริฐ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกันทรารมย์

วันที่ ๒๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายเกรียงศักดิ์ บุญรอด)

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๒๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗