



คำสั่งโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล  
ที่ ๑ / ๒๕๖๓  
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

โดยที่เป็นการสมควรให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชรเป็นไปอย่างมีระบบ ตอบสนองต่อการจัดการกับปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมในทุกประเด็น และถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชร ณ ห้องกลุ่มงานนิติการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกำแพงเพชรโดยกำหนดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ และช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์

- |                               |   |                   |
|-------------------------------|---|-------------------|
| ๑.๑ นายแพทย์ปิยะวัตร คำอุไร   | ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล | ที่ปรึกษา         |
| ๑.๒ น.ส.นภาพร อภิวัฒน์บุญญบาล | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ             | หัวหน้าศูนย์      |
| ๑.๓ นางมะลิ จันทรียง          | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ        | กรรมการ           |
| ๑.๔ นางจรรยา ชูเฉลิม          | ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ             | กรรมการ           |
| ๑.๕ นางสุพัทธนิกร เดชอุป      | ตำแหน่ง จพ.ทันตสาธารณสุขชำนาญาน           | กรรมการ           |
| ๑.๖ นายมนตรี ชัยกุล           | ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ      | กรรมการ           |
| ๑.๗ นายเกษม นवलแก้ว           | ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ       | กรรมการ           |
| ๑.๘ นางสาวนุสบา เกษร          | ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข               | กรรมการ/เลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และประสานงานกับกลุ่มงาน/ฝ่าย และงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. สนับสนุนและติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. สรุปและรายงานผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๔. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

( นายปิยะวัตร คำอุไร )

นายแพทย์ ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล



คำสั่งโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

ที่ ๓๒ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการทีมเฉพาะกิจในการเจรจาไกล่เกลี่ย (Ad Hoc Mediation Team)

ตามที่ กระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายในเรื่องการพัฒนาระบบคุณภาพความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient Safety) และลดปัญหาการฟ้องร้อง เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ ลดปัญหาการฟ้องร้องร้องเรียน รวมทั้ง สร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และได้กำหนดมาตรการในการ ดำเนินการที่สำคัญเพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน สามารถแก้ไขปัญหาในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวได้ อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัดเป็นรูปธรรม

เพื่อเป็นการลดปัญหาการฟ้องร้อง เมื่อมีเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นในหน่วยบริการ สถานการณ์ยังรุนแรงและมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้น ทีมเคลื่อนที่เร็วจะต้องรีบดำเนินการทันที เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการฟ้องร้องเกิดขึ้น อีกทั้งสามารถเป็นที่ปรึกษาให้กับหน่วยงานในสังกัดที่ทีมรับผิดชอบในทุกระดับสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยได้อย่างมีประสิทธิภาพทันเหตุการณ์ ลดจำนวนการฟ้องร้องเป็นคดีทางการแพทย์ หรือหยุดยั้งการฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ได้ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการทีมเฉพาะกิจในการเจรจาไกล่เกลี่ย (Ad Hoc Mediation Team) ดังนี้

- |   |                   |
|---|-------------------|
| ๑. นายปิยะวัตร คำอุไร ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ                  | ประธานกรรมการ     |
| ๒. นายธเนศ สุขภิรมย์ ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ                   | กรรมการ           |
| ๓. นายจิตติศักดิ์ สุวรรณตำแหน่ง ทันตแพทย์ชำนาญการ               | กรรมการ           |
| ๔. นางมะลิ จันทร์ยาง ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ         | กรรมการ           |
| ๕. นางจรรยา ชูเฉลิม ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ               | กรรมการ           |
| ๖. นางรุ่งฤดี สงภักดี ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ             | กรรมการ           |
| ๗. นางสุพัตนิกร เดชอุป ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน | กรรมการ           |
| ๘. นายมนตรี ชัยกุล ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ         | กรรมการ           |
| ๙. น.ส. นวพร อภิวัฒน์บุญญบาล ตำแหน่ง พยาบาล วิชาชีพชำนาญการ     | กรรมการ/เลขานุการ |

บทบาทและหน้าที่

โดยให้คณะกรรมการทีมเฉพาะกิจในการเจรจาไกล่เกลี่ย (Ad Hoc Mediation Team) โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล มีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

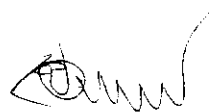
๑. เฝ้าระวังเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ที่มีแนวโน้มว่าจะบานปลายถึงขั้นร้องเรียน ฟ้องร้อง เป็นคดีทางการแพทย์ ที่อาจถึงขั้นฟ้องร้องเป็นคดีแพ่งและคดีอาญา

๒. หาข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ให้ครบทุกฝ่าย

๓. ร่วมเจรจา

๓. ร่วมเจรจาด้วยกันภายในทีม เพื่อการวางแผนที่ความขัดแย้ง (Conflict Mapping)
  ๔. ควบคุม ป้องกันและดำเนินการเยียวยา เมื่อการเจรจาสำเร็จพร้อมทั้งฟื้นฟูความสัมพันธ์
  ๕. ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความร่วมมือกันในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้เกิดความปลอดภัย และเชื่อมโยงเครือข่ายภายนอก
  ๖. เป็นที่ปรึกษาให้ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยในพื้นที่รับผิดชอบ หรือที่อื่นๆ ที่ได้รับการร้องขอ
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๓



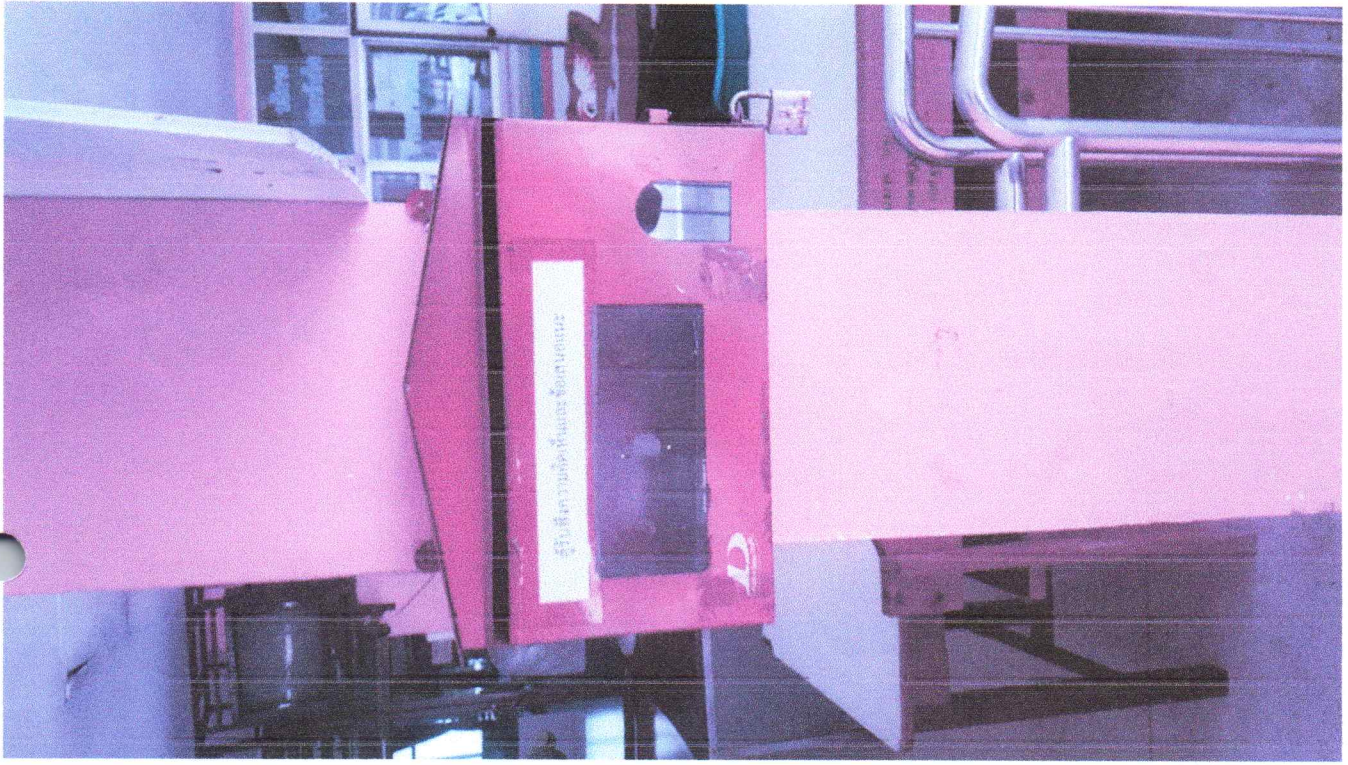
(นายปิยะวัตร คำอุไร)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชุมชนบ้านนาโพธิ์, อ.พ.ด.



ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชุมชนบ้านนาโพธิ์, อ.พ.ด.



เว็บไซต์ของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

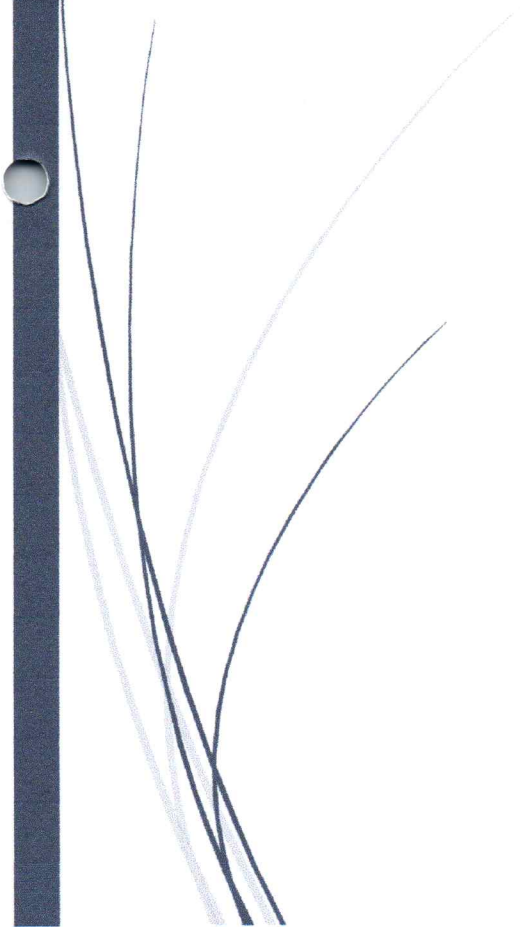
The screenshot shows a web browser window with the URL `thungpho-kph.com/th-geneals/addComplain/`. The page title is "โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล" (Thungphotsai Hospital). The main content area is titled "ร้องเรียน ร้องทุกข์" (Complaint/Report). The form includes the following fields:

- ชื่อ-สกุล:** ชื่อจริง-นามสกุล (First and Last Name)
- อีเมล:** Example@gmail.com
- เบอร์ติดต่อ:** เบอร์โทรศัพท์ (Contact Number)
- หัวข้อร้องเรียน:** พิมพ์หัวข้อที่ส่งสาร : ชื่อของสาขา / แจ้งปัญหา / ร้องเรียน (Subject: Type the subject of the message: Branch name / Report problem / Complaint)
- รายละเอียด:** รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน (Details of the complaint)

At the bottom of the form, there are two buttons: "เพิ่มข้อมูล" (Add information) and "ส่งข้อมูล" (Send information). The left sidebar contains a menu with various hospital services and a logo for ITX. The Windows taskbar at the bottom shows the date as 14/3/2562 and the time as 21:26.



คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล



## คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการ เรื่องราวร้องทุกข์เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เว้นแต่ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายอื่น

โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล มีภารกิจหลักในการให้บริการ ดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรวมด้านการส่งเสริมสุขภาพการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล จึงมีภารกิจสำคัญในการเป็นศูนย์กลางการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนร้องทุกข์ ในภาพรวม นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ภายใต้หลักนิติธรรมความเสมอภาค ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ

โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องรวมร้องเรียนร้องทุกข์ ต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์, ขอบเขต, ตัวชี้วัด, คำนียาม	๒
การบริหารจัดการระบบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์, ระยะเวลาในการแก้ไข, บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ	๓
ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔



### หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วนก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่มีความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการกับเรื่องราวร้องทุกข์มีความชัดเจนในการปฏิบัติ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล จึงได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น มีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยให้มีหน้าที่จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ

### ๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ผู้ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้บริการสาธารณสุขมั่นใจในกระบวนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
- เพื่อให้เกิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการข้อมูล สิทธิประโยชน์ และการรับเรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพ
- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเลมีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

### ๓. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

อัตราการยุติปัญหาได้มากกว่า ร้อยละ ๙๐

หลักการคำนวณ  $\frac{\text{จำนวนปัญหา/ข้อร้องเรียนที่สามารถยุติได้สำเร็จ} \times 100}{\text{จำนวนปัญหา/ข้อร้องเรียนทั้งหมด}}$

### ๔. คำนิยาม

“เรื่องสอบถาม” เป็นเรื่องที่ประชาชนติดต่อสอบถามเพื่อขอทราบข้อมูลหรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพและโครงการอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- สอบถามเกี่ยวกับวิธีการลงทะเบียนทำบัตร
- สอบถามข้อมูลสิทธิ
- สอบถามเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การรับบริการ
- สอบถามเกี่ยวกับวิธีการรับบริการ

“เรื่องร้องเรียน” เป็นเรื่องร้องเรียนตาม พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ที่เกี่ยวกับ

- มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข
- ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร
- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด
- การถูกเรียกเก็บเงิน
- ไม่ได้รับค่าเสียหายจากการรักษาภายในระยะเวลาอันสมควร

“เรื่องร้องทุกข์” เป็นเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/เรื่องขอความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน ตราพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ เช่น

- การลงทะเบียนและการออกบัตร
- สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)

- ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ
- ข้อเสนอแนะ

“เรื่องบริการ” เป็นเรื่องที่ประชาชนขอรับบริการ เช่น

- การลงทะเบียน
- ขอเอกสารเผยแพร่
- การบริการพิมพ์บัตร

“เรื่องสนทนา” เป็นเรื่องที่ประชาชนแจ้งปัญหาการเข้ารับบริการโดยไม่ระบุชื่อผู้แจ้ง หรือชื่อของหน่วยบริการ เช่น

- ผู้ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เหมาะสมในงาน
- เจ้าหน้าที่ไม่สนใจให้บริการ นั่งเล่นเกมส์

“เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือตาม ม ๔๑

- เป็นเรื่องที่ได้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข
- สามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือได้ที่ หน่วยบริการ สสจ. สปสช.
- โดยมีคณะกรรมการพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือตามหลักเกณฑ์
- ซึ่งมี สปสช. สาขาจังหวัดเป็นเลขานุการ

**๕. การบริหารจัดการระบบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐานการดำเนินงาน ๔ ด้าน คือ**

๑. ด้านกายภาพ
๒. ด้านบุคลากร
๓. ด้านการดำเนินงาน
๔. ด้านระบบข้อมูล

**๖. ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

จำนวนวันที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วเสร็จไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องจากประชาชน และการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หมายความว่าวันที่ยุติเรื่อง ซึ่งจำแนกเป็นกรณีที่สามารถยุติได้เอง ให้นับวันที่ยุติได้ หมายความว่าไม่สามารถยุติได้ ให้นับวันที่ส่งต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของจังหวัด

**๗. การตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการ พิจารณาและไกล่เกลี่ยเบื้องต้น กรณีเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อน แต่อาจไม่เข้าข่ายความผิดตามมาตรา ๕๗, ๕๘, และ ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งไม่มีความจำเป็นต้องนำเข้าพิจารณาในคณะกรรมการควบคุมคุณภาพมาตรฐานบริการสาธารณสุขของจังหวัด

**๘. บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ/เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง

ภายในภายนอก

๔. ตรวจสอบข้อมูล/ข้อเท็จจริง

๕. ชี้แจง/เจรจาไกล่เกลี่ย แก้ไขปัญหา
๖. ตอบกลับผู้ร้องเรียน
๗. บันทึกข้อมูลในโปรแกรม
๘. ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก
๙. ให้คำแนะนำเรื่องสิทธิบัตร และขั้นตอนต่าง ๆ ในการให้บริการ

๙. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์


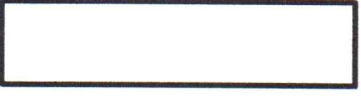


๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล
๒. ทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๗๓๖๑๒๐
๓. ห้องผู้อำนวยการ
๔. จดหมาย, ผู้รับความคิดเห็น, หน่วยงานภายในโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล, เจ้าหน้าที่
๕. สื่อต่าง ๆ และเว็บไซต์ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล <http://thungpho-kph.com/>



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล



๔. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงาน รับเรื่อง ร้องเรียน
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน	๒ นาที	เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงาน รับเรื่อง ร้องเรียน
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงาน รับเรื่อง ร้องเรียน
๔.	(๔) ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงาน รับเรื่อง ร้องเรียน
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ  (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงาน รับเรื่อง ร้องเรียน
๖.	๖.๑ รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  ๖.๒ ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงาน รับเรื่อง ร้องเรียน
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงาน รับเรื่อง ร้องเรียน
๘.	(๘) เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเลพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงาน รับเรื่อง ร้องเรียน
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงาน รับเรื่อง ร้องเรียน
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล (รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงาน รับเรื่อง ร้องเรียน
๑๑.	(๑๑) งานประกันฯ จัดเก็บ	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบงาน รับเรื่อง ร้องเรียน

นิติการ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้ผู้อำนวยการ  
โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเลพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน)  
ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน  
เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์  
ทะเล (รายเดือน/รายปี) แล้วงานนิติการ เก็บเรื่อง

### ๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่งานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จาก  
ช่องทางการร้องเรียนของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

(๒) เจ้าหน้าที่งานนิติการลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) เจ้าหน้าที่งานนิติการ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน  
การทุจริตและประพฤติชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่งานนิติการ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่ง  
โพธิ์ทะเล พิจารณาลงนาม

(๕) เจ้าหน้าที่งานนิติการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้ง  
คณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

(๖) เจ้าหน้าที่งานนิติการ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบ  
เบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) เจ้าหน้าที่งานนิติการ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้อง

(๘) เจ้าหน้าที่งานนิติการ เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

(๙) เจ้าหน้าที่งานนิติการ เก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุป  
วิเคราะห์

(๑๐) เจ้าหน้าที่งานนิติการ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(๑๑) เจ้าหน้าที่งานนิติการ จัดเก็บเรื่อง



## ๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให่ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเลว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากงานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จาก ช่องทางการร้องเรียนของงานนิติการ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล ๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งาน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรม เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

๑. คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ

**การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๒ ทาง อันได้แก่

ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชั่น มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวต่อโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเลได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง งานบริหาร โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง งานบริหาร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังกล่าวในสังกัด โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดังแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

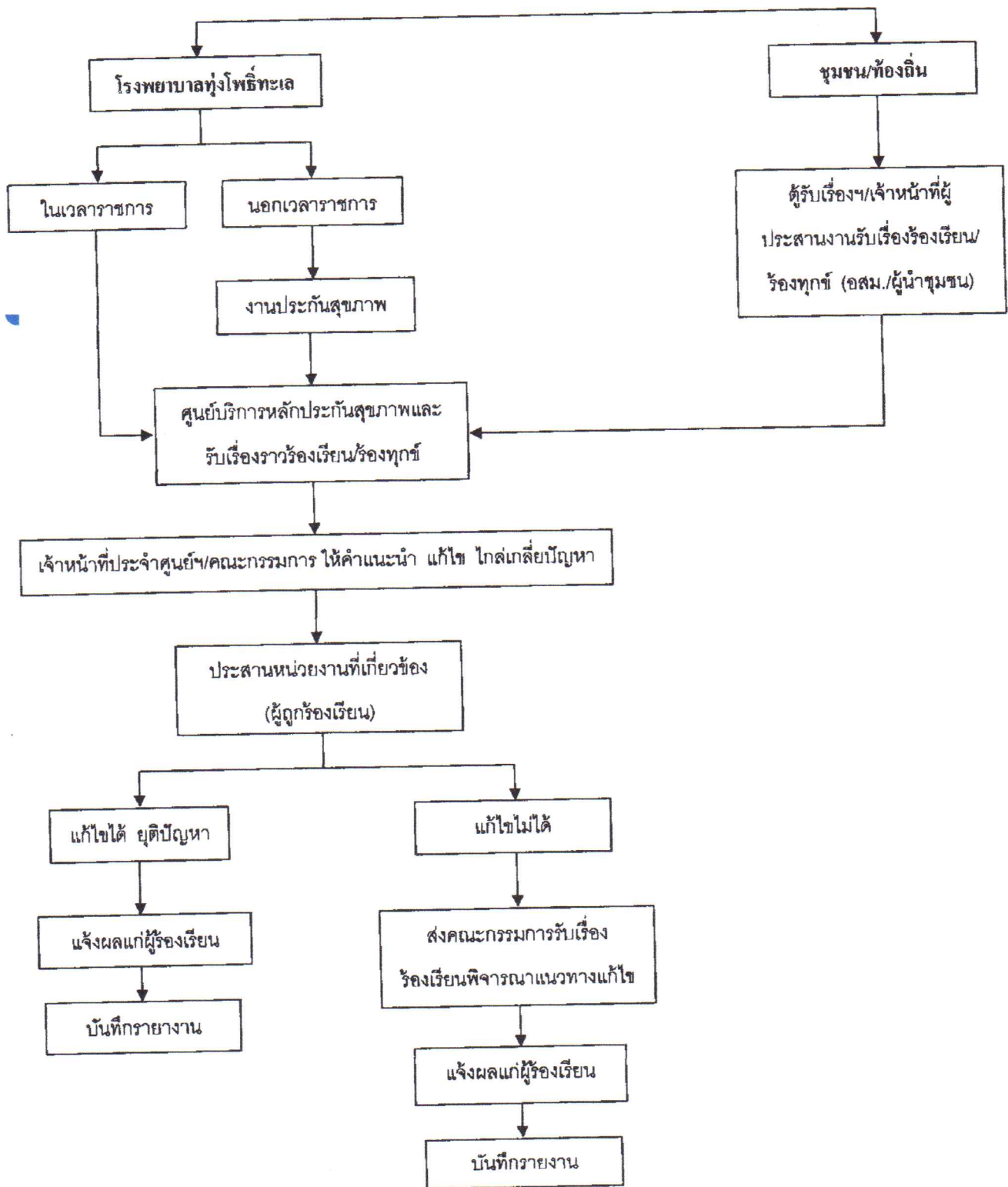
## งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

### หน่วยงาน ...โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

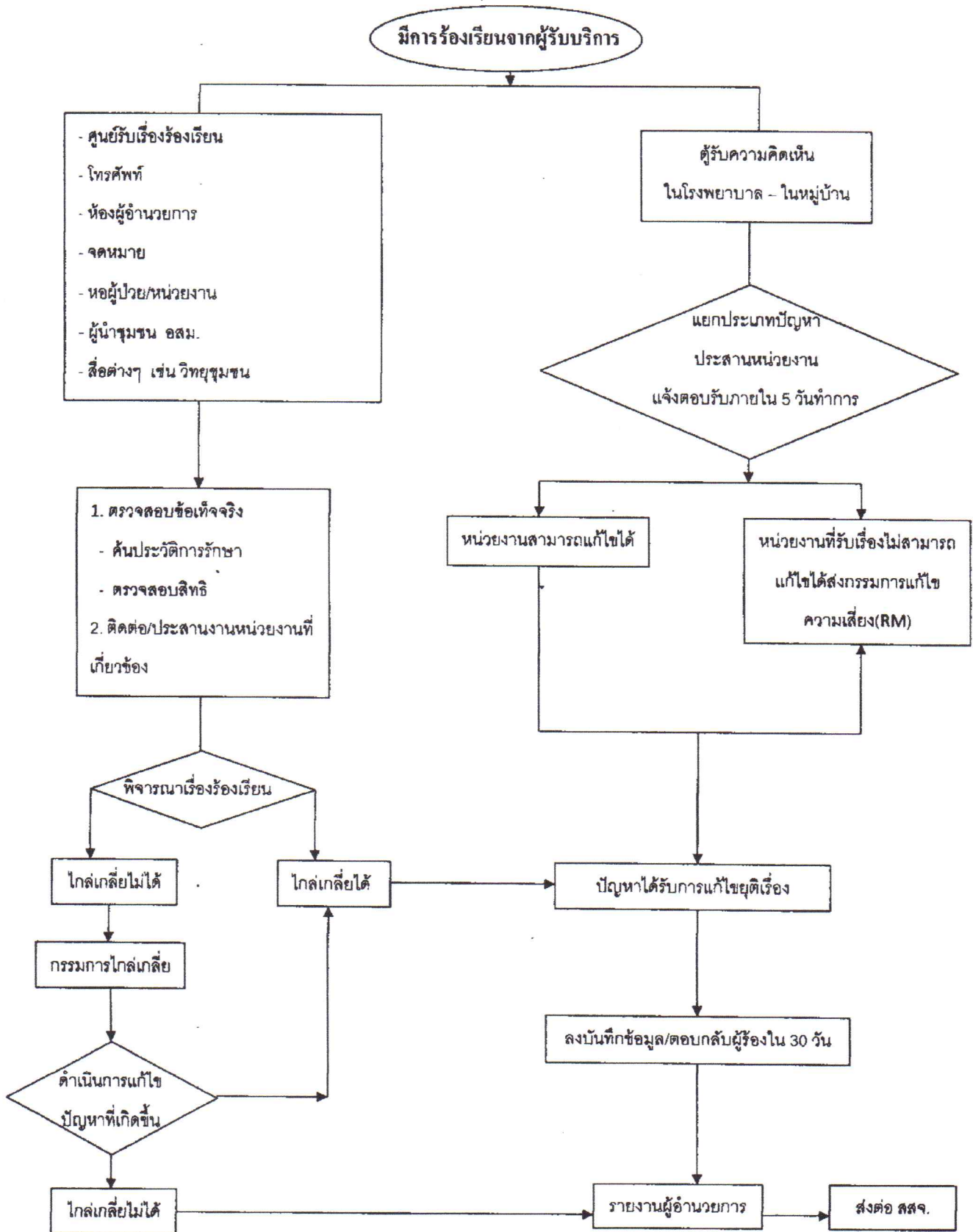
#### เรื่อง....คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

1. มีความรู้พื้นฐานด้านสุขภาพ ด้านจิตวิทยา หรือด้านสังคมศาสตร์
2. มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพ
3. มีทักษะในการฟัง การพูด การจับประเด็นและการเขียน
4. ควรมีประสบการณ์ในงานการให้บริการด้านสุขภาพ
5. มีคุณสมบัติ 9 ประการของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
  1. รอบรู้
  2. คิดดี
  3. วจีสัมพันธ์
  4. ปฏิภาณว่องไว
  5. ซื่อใส
  6. อคทน
  7. กระตือรือร้น
  8. จริงใจ
  9. อนามัยสมบูรณ์
6. ผ่านการอบรมหลักสูตรดังต่อไปนี้
  1. หลักสูตรทักษะการสื่อสาร
  2. หลักสูตรเกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกในงานบริการ
  3. การสัมมนาเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
  4. หลักสูตรอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น การแก้ไขปัญหา การเจรจาต่อรอง การคลายเครียด  
Counselling เป็นต้น

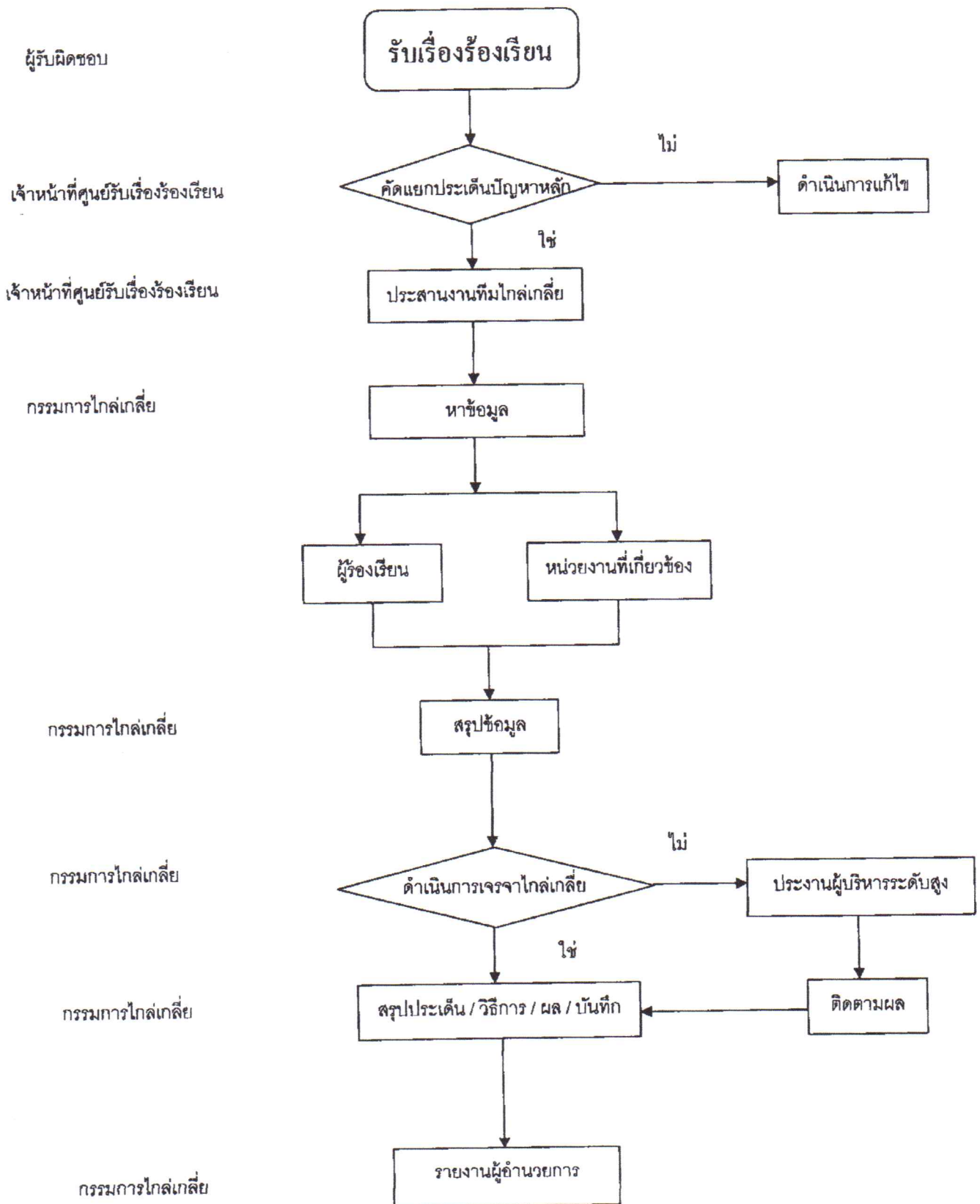
# Work Flow การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล



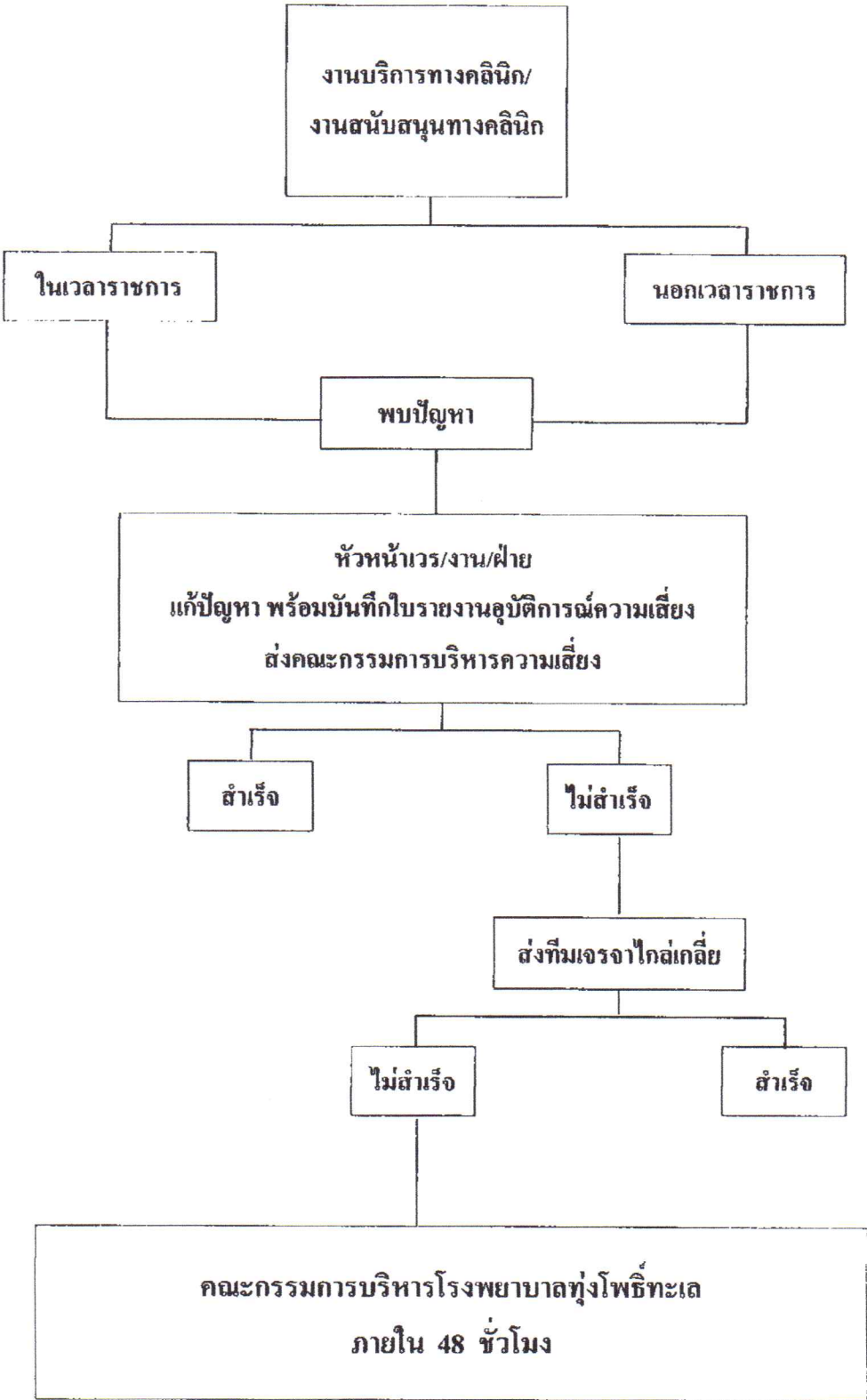
# การจัดการข้อร้องเรียน



# การจัดการ การไกล่เกลี่ย

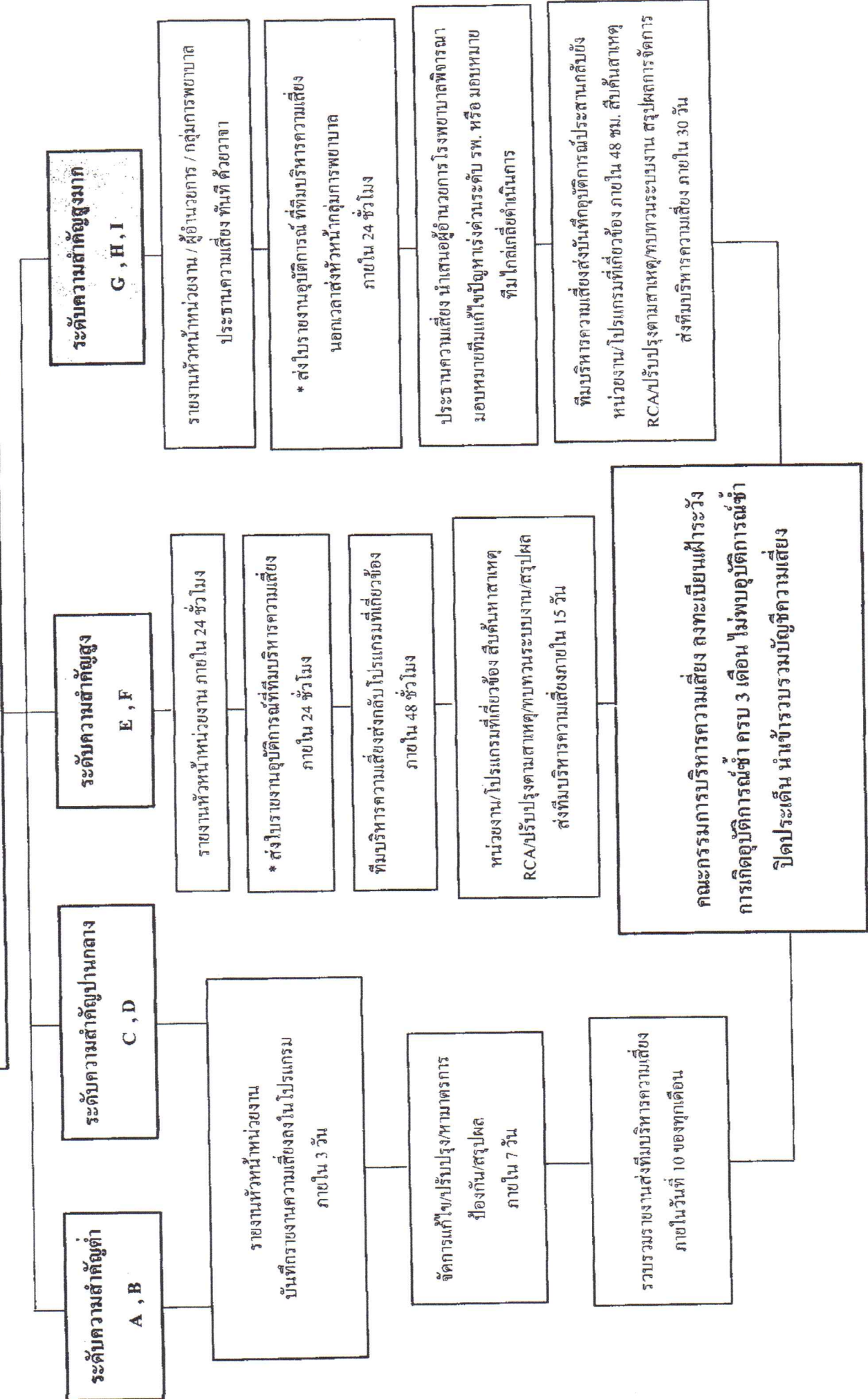


**Flow Chart**  
**การเจรจาไกล่เกลี่ย**





# การบริหารจัดการความเสี่ยงในแต่ละระดับความสำคัญ



\* หมายถึง ตามรูปทรงสี่เหลี่ยมที่แสดง ซึ่งเป็นทีมบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง

# แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เลขที่ปัญหา.....

วันที่รับแจ้ง..... เวลา..... น.

## ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง.....ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....

ช่องทางรับเรื่อง.....ผู้รับเรื่อง.....

## ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ.....เลขที่ HN.....

เลขที่ประจำตัวประชาชน.....อายุ..... ปี เพศ.....

สิทธิ.....เลขที่บัตรทอง.....

จังหวัดที่ลงทะเบียน.....หน่วยบริการปฐมภูมิ.....

หน่วยบริการรับส่งต่อ.....

## รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน.....

หน่วยบริการที่ถูกร้องเรียน.....จังหวัด.....

## สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

วันที่ยุติ.....จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา..... วัน

.....ผู้รายงาน

.....วันที่

แบบรับคำร้องเรียน โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

ตอนที่ 1 สำหรับผู้ร้องเรียน / ผู้รับแจ้งเรื่อง

ผู้ร้องเรียน	ประเภทข้อมูล	ข้อมูลผู้ร้องเรียน
ผู้มารับบริการ	ลายลักษณ์อักษร	ชื่อ.....สกุล.....
ผู้มาติดต่อ	โทรศัพท์	ที่อยู่.....
องค์กรภายนอก	วาจา	โทรศัพท์
เจ้าหน้าที่	สื่อมวลชน	โทรศัพท์

คำร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ

ผู้รับแจ้ง ชื่อ.....สกุล.....หน่วยงาน.....วันที่.....

ตอนที่ 2 สำหรับบุคลากร / แพทย์เวรนอกเวลา

เรียน หัวหน้าหน่วยงาน / ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้แจ้งชื่อ

ตำแหน่ง

วันที่

ผู้รับชื่อ

ตำแหน่ง

วันที่

**ตอน 3 สำหรับหน่วยงาน / ผู้เกี่ยวข้องสำรองเรียน**

เรียน ทีมประชาสัมพันธ์คุณภาพ

- 1.วิเคราะห์สาเหตุพบว่า.....
  - 2.ได้ดำเนินการแก้ไขโดย.....
  - 3.แนวทางป้องกัน.....
  - 4.ไม่สามารถป้องกันได้ เหตุผล / ระบุ.....
- ผู้แจ้งชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....
- ติดตามผลการแก้ไข วันที่.....ผู้ติดตาม.....

(.....)

**ตอนที่ 4 สำหรับทีมประชาสัมพันธ์ / หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสำรองเรียนเร่งด่วน**

ได้แจ้งผู้ร้องเรียนแล้วโดย วาจา ลายลักษณ์อักษร โทรศัพท์ อื่นๆ

ผู้บันทึก ชื่อ.....ตำแหน่ง.....วันที่.....







## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล โทร.๐ ๕๕๗๔ ๑๗๘๘ ต่อ ๑๑๓

ที่ กพ ๐๐๓๒.๓๐๑/๕๖ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง การกำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

ตามคำสั่งโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล ที่ ๑/๒๕๖๓ เรื่องจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๓ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีรายนามในคำสั่งดังกล่าวข้างต้น ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบนั้น

ในการนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล ขอรายงานผลการดำเนินงานกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเลตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ ไม่มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามรายงานสรุปผลการเดิน การที่แนบมาพร้อมนี้ และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายมนตรี ชัยกุล)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

(นายปิยะวัตร คำอุไร)  
นายแพทย์ ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร  
โทร. ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘ ต่อ ๑๑๓ โทรสาร ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘

ที่ กพ ๐๐๓๒.๓๐๑/๕๓

วันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

ด้วยโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล มีคำสั่งที่ ๖๓/๒๕๖๑ เรื่องจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีรายนามในคำสั่งดังกล่าวข้างต้น ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบนั้น

ในการนี้งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล ขอรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมกันนี้ และขออนุมัตินำข้อมูลรายงานสรุปผลการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางมะลิ จันทรียง)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

(นายปิยะวัตร คำอุไร)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการณืในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล



สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๓)

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

ลำดับ	กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
	ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
	ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร

โทร. ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘ ต่อ ๑๑๓ โทรสาร ๐๕๕-๗๔๑๗๘๘

ที่ กพ ๐๐๓๒.๓๐๑/๒๑

วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

ด้วยโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล มีคำสั่งที่ ๖๓/๒๕๖๑ เรื่องจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้มีรายนามในคำสั่งดังกล่าวข้างต้น ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบนั้น

ในการนี้งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล ขอรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมกันนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวนวพร อภิวัฒน์บุญนาล)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

(นายปิยะวัตร คำอุไร)  
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการณืในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

สรุปผลการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓)

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

ลำดับ	กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
	ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทั่วไป

ลำดับ	กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	การแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
	ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		



๕๗/๒

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๒

สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

วัน/เดือน/ปี: 13 พฤษภาคม 2563

หัวข้อ: ขออนุญาตนำข้อมูลบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน รพ. ทุ่งโพธิ์ทะเล

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- สามารถกล่าว หรือบรรยายขอบเขตการติดต่อ หรือเรื่อง ขอแนะนำ

Linkภายนอก: <http://thungpho-kph.com>

หมายเหตุ:

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

(นายมนตรี ชัยกุล)

(ผู้จัดการงานทั่วไป ปฏิบัติการ)

ตำแหน่ง

วันที่

ผู้อนุมัติรับรอง

(นายปิยะวัตร คำอู)

ตำแหน่ง

นายแพทย์ชำนาญการ วิชาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งโพธิ์ทะเล

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

ชรัตน์

(ชรัตน์ ขุนใจ)

ตำแหน่ง นักศึกษา วิชาเอก

วันที่