

คู่มือการปฏิบัติงานการรับร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ  
ประจำปี ๒๕๖๗  
โรงพยาบาลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

## คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐานในการดำเนินการเรื่องราว/ร้องทุกข์ ให้ทุกส่วนราชการมีหลักปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นไปในแนวทางเดียวกันเว้นแต่ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎอื่น

โรงพยาบาลอากาศอำนวย เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนพื้นที่ จึงให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ภายใต้หลักนิติธรรม ความเสมอภาพ ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลอากาศอำนวย และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงพยาบาลอากาศอำนวย จังหวัดสกลนคร

## สารบัญ

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. ขอบเขต	๒
๔. คำจำกัดความ	๒
๕. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๖. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๔
๗. ขั้นตอนการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๘. ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
ภาคผนวก	
กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน	
แบบฟอร์มการร้องเรียน	

## หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีอยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่น ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์มีความชัดเจนในการปฏิบัติ โรงพยาบาลอากาศอำนวยได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น มีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้มีเจ้าหน้าที่จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ

## ๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลอากาศอำนวย มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน

- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานการ กลไก หรือระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๒. ขอบเขต

เพื่อใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลอากาศอำนวย ตั้งแต่การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

## ๓. คำจำกัดความ

“การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์” ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น

“การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

“เจ้าหน้าที่” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

“การกล่าวหา” การร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษระบุว่าข้อราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดมีพฤติการณ์หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดวินัย หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง

“บัตรสนเท่ห์” การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าผู้ถูกกล่าวหาผู้นั้นมีพฤติกรรมหรือการกระทำผิดอย่างไร

“ช่องทาง” ช่องทางต่าง ๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาด้วยตนเอง เป็นต้น

“การสืบสวน” การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่

“เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเอกสารหลักฐาน ที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ๆ

แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์/กล่าวหาทั่วไป

ขั้นตอน	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงาน บุคคลแจ้งเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน ช่องทางต่าง ๆ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	๒๐ นาที	นางจินตนา ด้านปาน น.ส.รัชฎาพร อินทปัทย์
ตรวจสอบ/บันทึกข้อมูลใน ระบบ	พิจารณาแยกประเภทเรื่องว่าเป็น ม.๔๑ หรือ เรื่องร้องเรียน	๒๐ นาทีนับ แต่รับเรื่อง	นางจินตนา ด้านปาน
แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-ประสานหาข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง -ไกล่เกลี่ย -สรุปประเด็นข้อเท็จจริงและข้อเสนอให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบและ พิจารณาสั่งการ -กรณีเป็นเรื่องที่ต้องขอ ม.๔๑ ดำเนินการ ประสานงานและส่งหลักฐานให้สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสกลนคร	ภายใน ๕ วันทำการ	นางจินตนา ด้านปาน ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยของ โรงพยาบาลอากาศอำนวย
ผลการตรวจสอบ	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อทราบ -หากไม่มมูล เห็นชอบ/ยุติเรื่อง -หากกรณีมมูลแจ้งผู้ถูกกล่าวหาเพื่อ ปรับปรุง/แก้ไข -กรณีเป็นเรื่องที่ต้องขอ ม.๔๑ ดำเนินการ ประสานงานกับสำนักงานสาธารณสุข สกลนครเพื่อติดตามเรื่อง	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	นางจินตนา ด้านปาน
สรุป วิเคราะห์	เมื่อดำเนินการเสร็จครบกระบวนการแล้ว ทำหนังสือสรุปรายงานผลการดำเนินการให้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและดำเนินการ แจ้งผู้ร้อง	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	นางจินตนา ด้านปาน

## บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ ประจำกลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศการแพทย์

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ
๒. ส่งเรื่องให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเฉพาะเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป
๓. วิเคราะห์และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อพิจารณาสั่งการ
๔. ควบคุม กำกับ ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. ประเมินปัญหา อุปสรรค จากการร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ช่องทาง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ ๐๔๒-๗๙๙๐๐๐
๒. เดินทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาล
๓. ผู้แสดงความคิดเห็นของโรงพยาบาล
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลอากาศอำนวย

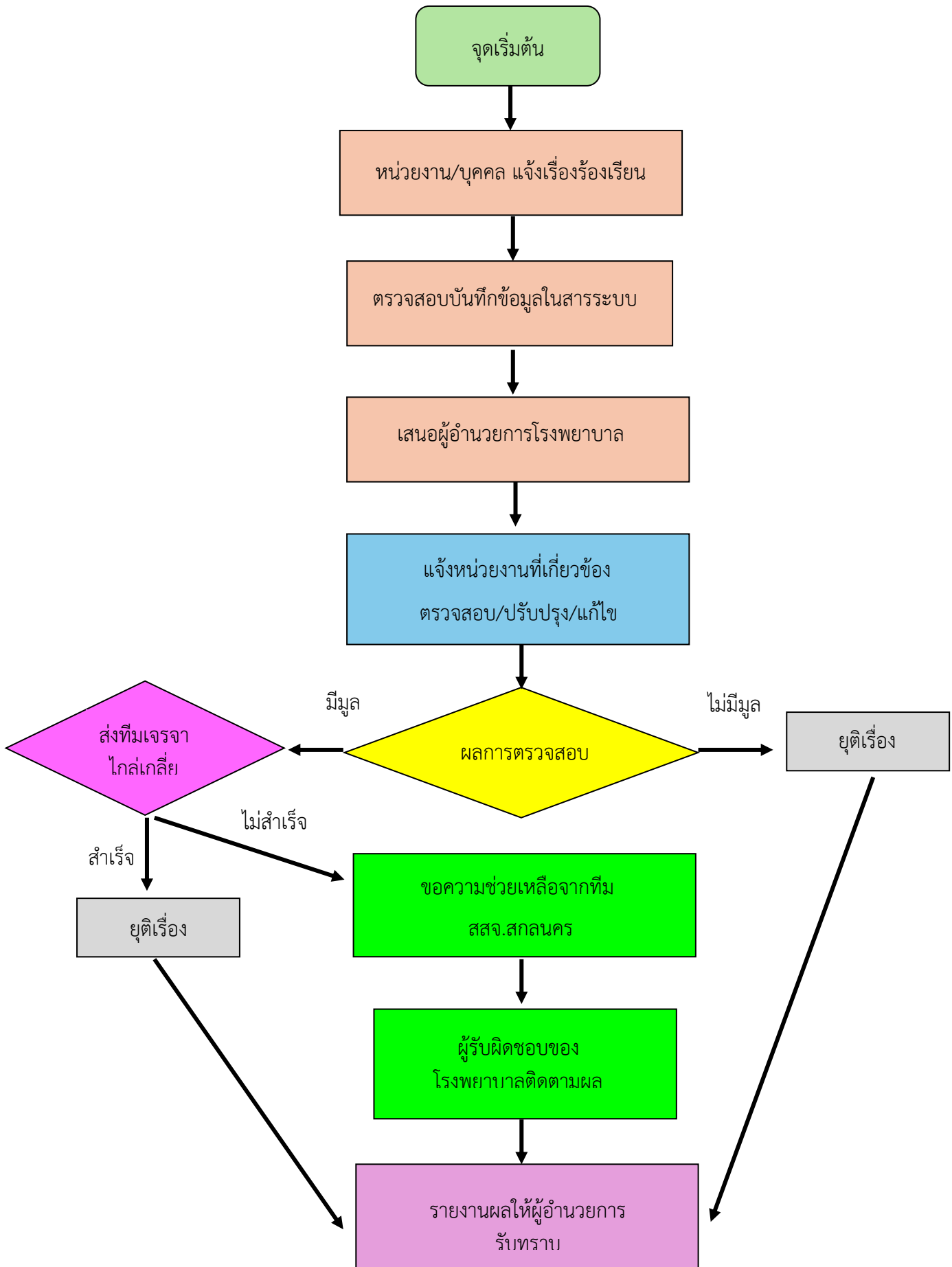
## ช่องทางอื่น

๑. เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑
๒. เว็บไซต์กระทรวงสาธารณสุข
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงสาธารณสุข

## หมายเลขโทรศัพท์

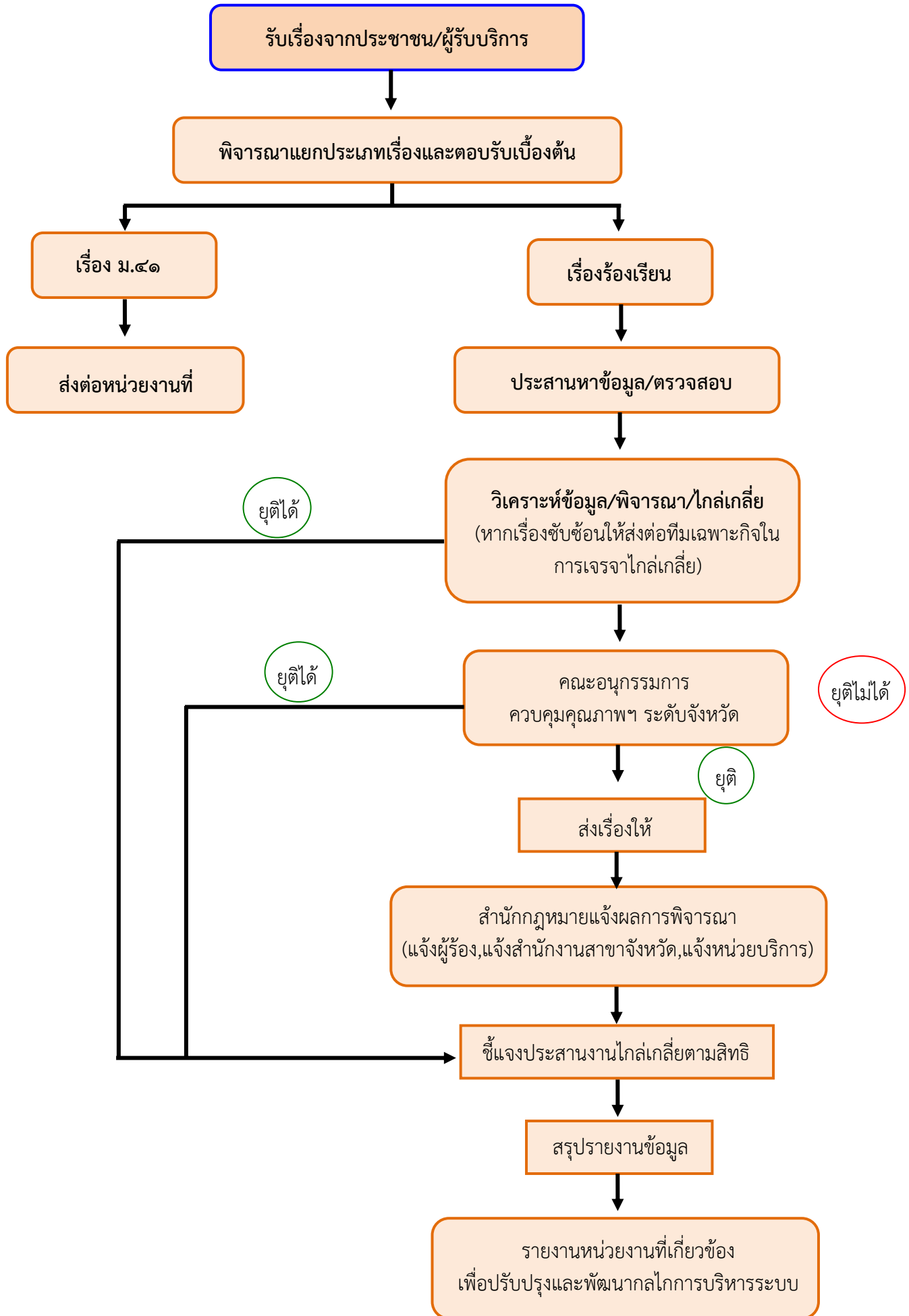
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรม HOYLINE ๑๕๖๗
๕. สื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์

## ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





Word Flow ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



### หมายเหตุ\* ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๑. การตอบกลับผู้ร้องเรียน ในกรณีที่ผู้ร้องมีได้มาติดต่อด้วยตนเองต้องมีการตอบรับเบื้องต้น ว่าได้รับเรื่องไว้แล้ว โดยต้องตอบรับภายใน ๕ วันทำการ
๒. จำนวนวันที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ กำหนดไม่เกิน ๓๐ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องจากประชาชน
๓. การแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หมายความว่าวันที่ยุติเรื่อง ซึ่งจำแนกเป็นกรณีที่สามารถยุติเรื่องได้เอง ให้นับวันที่ยุติได้ หากเป็นกรณีที่ไม่สามารถยุติได้ ให้นับวันที่ส่งต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข

### กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
๒. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘
๓. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ.๒๕๔๕
๔. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
๕. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ.๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.๒๕๔๗ (กรณีพนักงานราชการ)
๗. ระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยพนักงานกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๕๖ (กรณีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข)
๘. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
๑๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๑๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
๑๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ กล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องทุกข์ กล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย