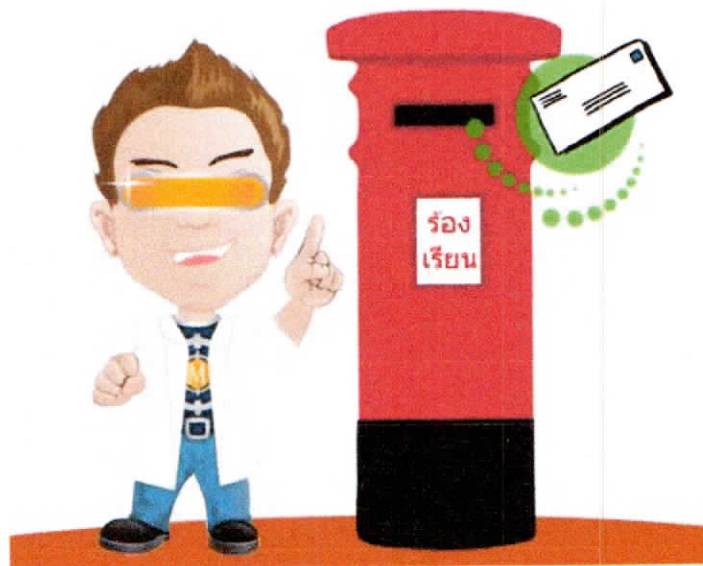


# คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
และการเจรจาไกล่เกลี่ย

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์  
ในระบบหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลนาดี



โรงพยาบาลนาดี จ.ปราจีนบุรี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

## คำนำ



โรงพยาบาลนาดี มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการด้านสุขภาพให้กับประชาชน โดยมุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วย หรือโรคต่างๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพ เป็นไปตามมาตรฐาน ผู้รับบริการมีความปลอดภัย มีการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงได้จัดตั้งศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการปรึกษา แนะนำ ประสานงาน เจรจาไกล่เกลี่ย ตลอดจนให้ความช่วยเหลือคลี่คลายปัญหา ความกังวลใจให้ผู้รับบริการและประชาชน ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยความมั่นใจ และป้องกันปัญหาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นได้

มกราคม ๒๕๖๗



โรงพยาบาลนาดี

## ๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตหรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น ข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่ที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

นอกจากนี้ ในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริมความโปร่งใส ประเด็นที่ ๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นและคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

ดังนั้น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โรงพยาบาลนาดี จึงได้จัดให้มีทบทวนและปรับปรุงระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของโรงพยาบาลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ และหลักเกณฑ์ตัวชี้วัด โดยได้จัดตั้งให้มี “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ขึ้น เพื่อทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ

จากการวิเคราะห์ ข้อมูลของเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและโรงพยาบาลนาดี พบว่า จำนวนเรื่องที่เป็นการละเมิดสิทธิและเข้าข่ายความผิดตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ นั้น มีจำนวนไม่มาก ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความไม่เข้าใจกัน ที่มีสาเหตุมาจากความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง ความไม่เข้าใจกันระหว่างแพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับผู้ป่วยหรือญาติ จากการสื่อสารในภาษาทางการแพทย์ซึ่งยากที่จะเข้าใจ และด้วยภาระกิจงานที่เพิ่มขึ้นจนทำให้เจ้าหน้าที่เหนื่อยล้าไม่มีเวลาอธิบาย ประกอบกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งสถานที่ที่เกิดเหตุส่วนมากก็อยู่ในหน่วยบริการนั่นเอง สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จึงได้จัดทำ

โครงการพัฒนาศูนย์รับข้อร้องเรียน โดยให้ชื่อว่า “ศูนย์บริการหลัก ประกันสุขภาพ” ขึ้นในหน่วยบริการ ทำหน้าที่คอยให้ข้อมูล คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และคลี่คลายปัญหาความกังวลใจให้แก่ประชาชน ก็จะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงเพื่อขอความช่วยเหลือได้โดยง่าย เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดปัญหาเรื่องร้องเรียนลงได้

## ๒. ระบบการบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๒.๑ หน่วยงาน

ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
โรงพยาบาลนาดี

### ๒.๒ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลนาดี อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลนาดี โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

#### ๑. ไปรษณีย์

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

#### ๒. เว็บไซต์

- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑
- กระทรวงสาธารณสุข <http://ict.moph.go.th/complainict/index.php>

๓. ร้องเรียนผ่านทาง ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนาดี / ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี

๔. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือทางโทรสาร ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์  
โรงพยาบาลนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๗ ๒๘๙๐๕๗ ต่อ ๑๐๖ หมายเลขโทรสาร ๐๓๗ ๒๘๙๐๕๗ ต่อ ๒๒๒

#### ๕. ผู้รับความคิดเห็น

๕. เดินมาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลนาดี

### การรับ/ตรวจสอบและดำเนินการ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ เพื่อประสาน หาทางแก้ไขปัญหา	การตอบรับเรื่อง ทางไปรษณีย์	การดำเนินการแก้ไข
๑. จดหมาย จากไปรษณีย์	ภายใน ๑ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	ภายใน ๓๐ วันทำการ
๒. หนังสือราชการ เว็บไซต์ ที่ส่งร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	ภายใน ๓๐ วันทำการ

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ เพื่อประสาน หาทางแก้ไขปัญหา	การตอบรับเรื่อง ทางไปรษณีย์	การดำเนินการแก้ไข
๓. หนังสือราชการจากศูนย์ ดำรงธรรมที่ส่งร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	ภายใน ๓๐ วันทำการ
๔. โทรศัพท์หรือทางโทรสาร	ภายใน ๑ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	ภายใน ๓๐ วันทำการ
๕. ผู้รับความคิดเห็น	ภายใน ๑ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	ภายใน ๓๐ วันทำการ
๖. มาร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์ฯ	ภายใน ๑ วันทำการ	ภายใน ๕ วันทำการ	ภายใน ๓๐ วันทำการ

### ๒.๓ บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

- ๑). เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหตามข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน  
ในภาพรวมของโรงพยาบาลนาดี
- ๒). ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือ  
นำเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
- ๓). ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว  
และประชาชนพึงพอใจ
- ๔). อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาเรียกร้อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ๕). จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการ  
แก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ
- ๖). จัดทำฐานข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และ  
เอื้ออำนวยต่อผู้บริหารในการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย
- ๗). จัดทำสรุปรายงานผล ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหในภาพรวมของ  
โรงพยาบาลนาดี

### ๒.๔ คำจำกัดความ

**ส่วนราชการ** หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม หน่วยงานอื่น  
ของรัฐที่อยู่ในกำกับของทางราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็น  
ที่ยุติ ตลอดจนการพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

**หน่วยบริการ** หมายถึง หน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาลนาดี

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลนาดี รวมถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือ  
ต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูลตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

**ผู้ร้องทุกข์** หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

**การร้องทุกข์** หมายถึง การร้องต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป หรือผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย หรือระเบียบ เนื่องจากเกิดความทุกข์จากการกระทำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ทบทวนปฏิบัติและแก้ไขในส่วนที่ไม่ถูกต้อง หรือชี้แจงเหตุผลความถูกต้องที่ได้ปฏิบัติให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและหายข้องใจ หรือให้ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไปได้พิจารณาให้ความเป็นธรรม

**คำร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลนาดี ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดโรงพยาบาลนาดี เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล การจัดซื้อ - จัดจ้าง การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัยหรือทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดโรงพยาบาลนาดี ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำผิดวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์** หมายถึง ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของโรงพยาบาลนาดี

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ ในการจัดการแก้ไขกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์นั้นๆ ประกอบด้วย หน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาลนาดี ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์นั้น

**ดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

**การอุทธรณ์** หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่ คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้มีการทบทวน

**บัตรสนเท่ห์** หมายถึง เฉพาะจดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งชี้พยานบุคคลแน่นอน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่ามีเหตุผลหรือพฤติการณ์เชื่อมโยง พอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้ แต่ไม่มีการลงนามผู้ร้องทุกข์ กล่าวโทษ

**การบริหาร** หมายถึง การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการและประโยชน์ระยะยาวของทางราชการที่จะได้รับประกอบกัน

**การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข** หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดโรงพยาบาลนาดี แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือ

เรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุข  
รับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆจากบุคคลหรือองค์กร ที่แสดงให้เห็นปรากฏ  
ได้ว่าการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการใน  
สังกัดโรงพยาบาลนาดี แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับ  
บริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงาน  
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้ หรือ  
รับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่  
กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ย ด้วยการสื่อสาร สนทนา ระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทน  
ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้ง เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้  
ความขัดแย้งบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง  
ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณี  
เกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้  
ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

## ๒.๖ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่าได้รับความ  
เดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส  
เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ  
สืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อ  
บุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๖.๓ เป็นเรื่องที่ไม่ประสงค์ขอให้ทางราชการช่วยเหลือหรือช่วยจัดความเดือดร้อน

๒.๖.๔ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการ  
ปฏิบัติหน้าที่ต่างๆของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลนาดี

๒.๖.๕ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๖.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ๑ ). คำร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ๒ ). คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
- ๓ ). เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่ คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา
- ๔ ). คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

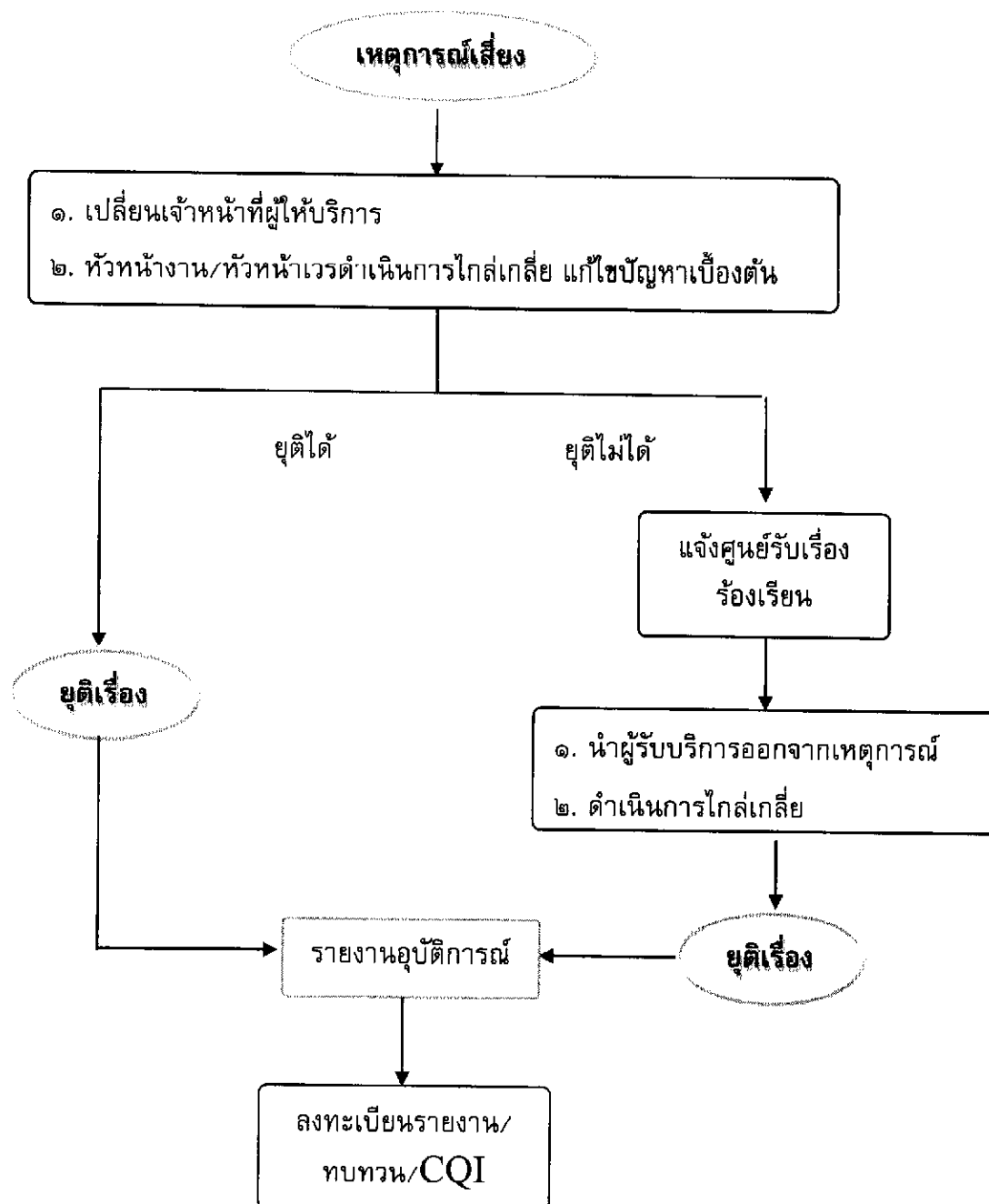
## ๒.๗ การบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ โรงพยาบาลนาดี

ประกอบด้วย

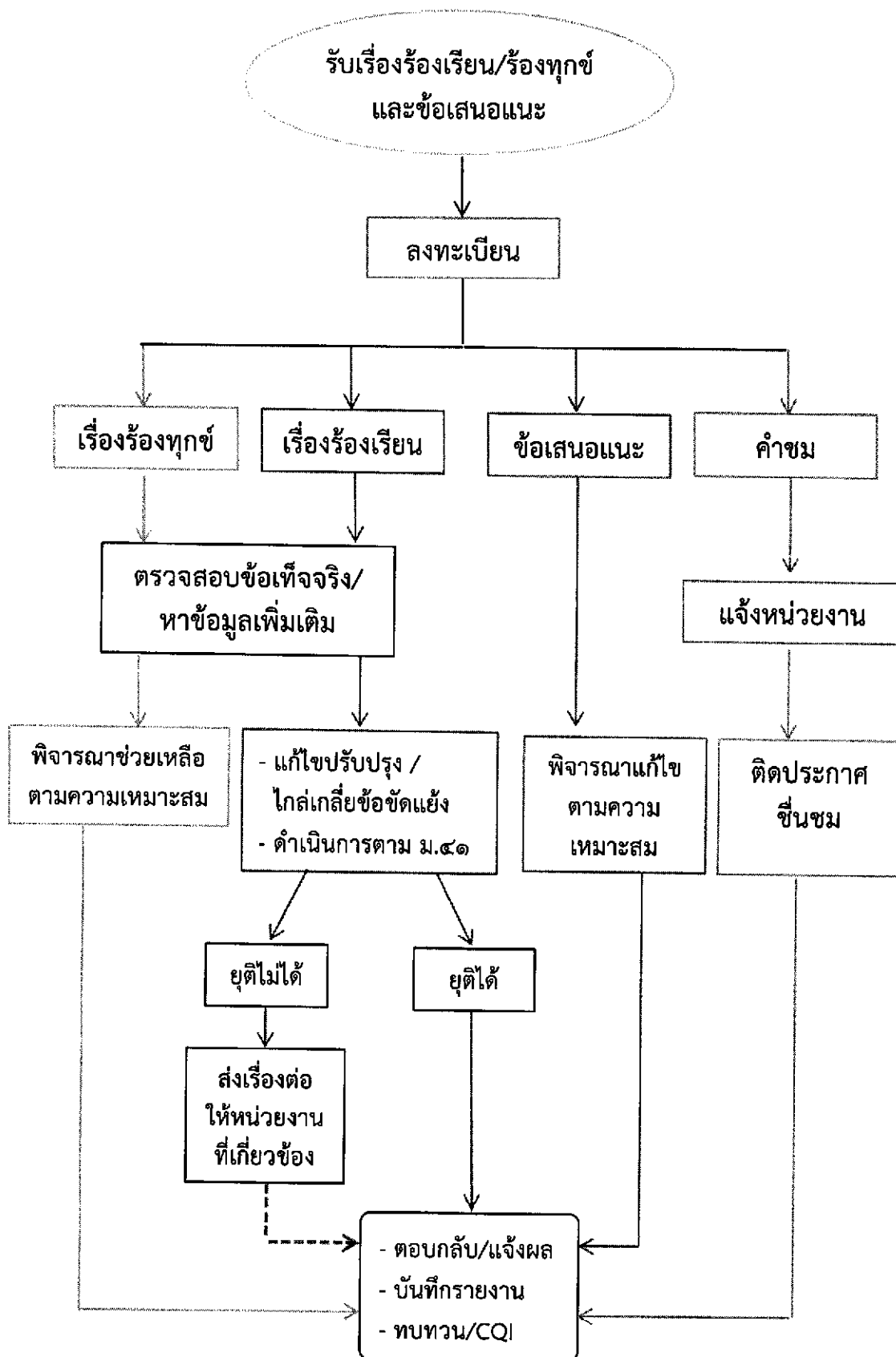
๑. การดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์เสี่ยงต่อการร้องเรียน
๒. การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ
๓. กระบวนการไกล่เกลี่ย



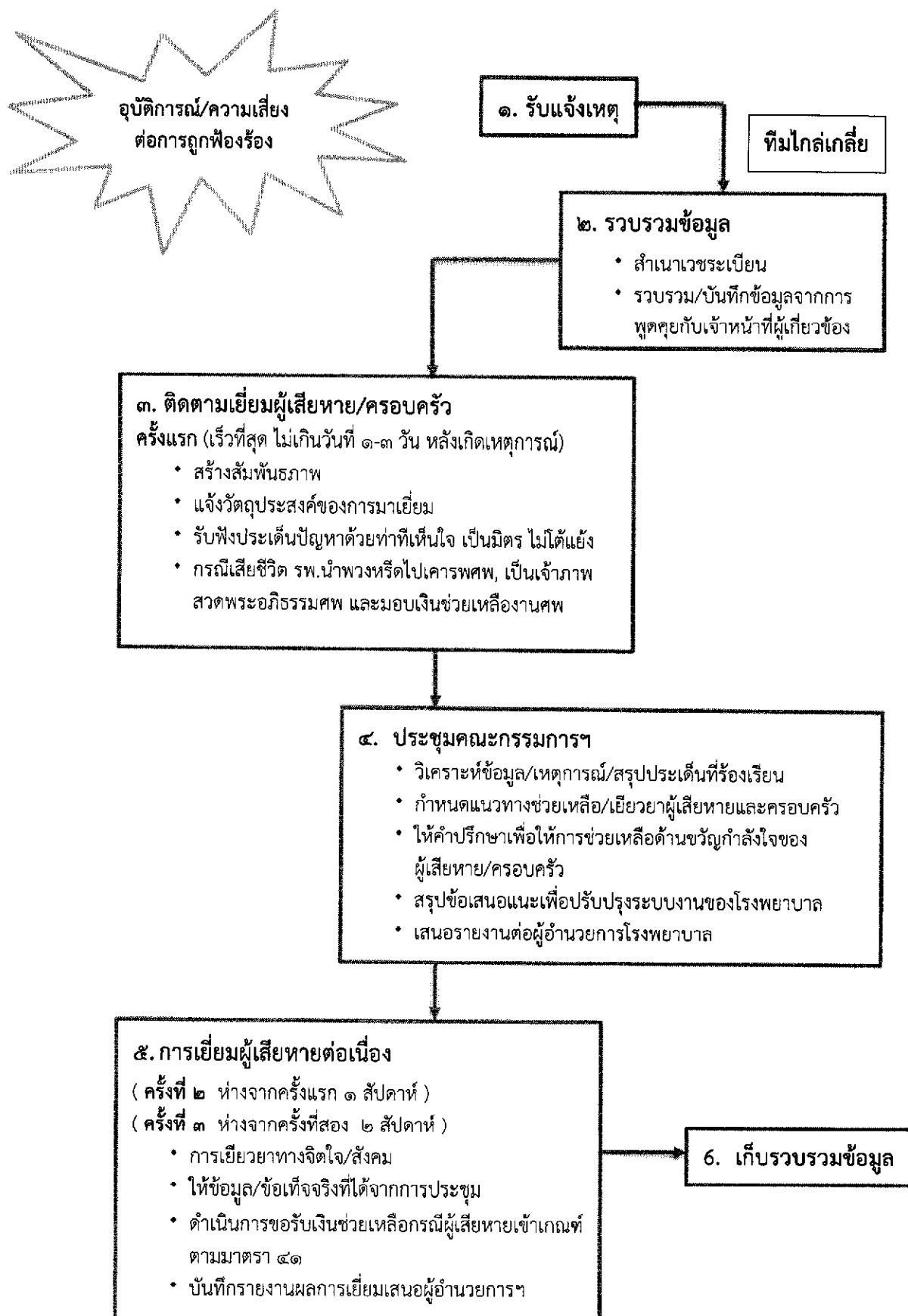
## ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์เสี่ยงต่อการร้องเรียน



ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ  
โรงพยาบาลนาคี



## กระบวนการไกล่เกลี่ย รพ.นาดี



## ๒.๘ การแบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลนาดี

กำหนดระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ ให้ครอบคลุมทั้งทางด้านรูปธรรม และนามธรรม (ความเสียหายด้านชื่อเสียง) และสอดคล้องกับระดับความรุนแรงของความคลาดเคลื่อนทางยา ซึ่งเป็นการแบ่งแบบสากล ซึ่งมีทั้งหมด ๙ ระดับ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดระดับความรุนแรงในทุกโปรแกรมเป็นไปในแนวทางเดียวกัน สามารถเปรียบเทียบกันได้แม้ว่าจะไม่ทำให้มีการบาดเจ็บแก่บุคคล แต่เป็นความเสียหายด้านชื่อเสียงขององค์กร ดังนี้

	ระดับ	ด้านความคลาดเคลื่อนทางยา	ระดับ	อุบัติการณ์ความเสี่ยงด้านอื่นๆ
ยังไม่เกิดอุบัติการณ์	A	เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสที่จะก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน	ระดับ ๑	เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสที่จะก่อให้เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยง / ความคลาดเคลื่อน / ผิดพลาด
เหตุการณ์ไม่รุนแรง	B	เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้น แต่ไม่ถึงผู้ป่วย	ระดับ ๒	เกิดอุบัติการณ์ แต่ไม่มีความเสียหาย
	C	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย แต่ไม่ทำให้ผู้ป่วยได้รับอันตราย	ระดับ ๓	เกิดอุบัติการณ์ ที่มีความเสียหายเล็กน้อยหรือไม่มีบุคคลได้รับอันตราย
	D	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ต้องการการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดอันตรายแก่ผู้ป่วย	ระดับ ๔	เกิดอุบัติการณ์ ส่งผลให้ต้องมีการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดอันตรายต่อบุคคล, ผลเสียต่อ รพ. โดยส่วนรวม
เหตุการณ์รุนแรง	E	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราว และต้องมีการบำบัดรักษา	ระดับ ๕	เกิดอุบัติการณ์ ที่มีผู้ได้รับอันตรายชั่วคราวและต้องมีการบำบัดหรือเกิดความเสียหาย/เสียชื่อเสียงระดับหน่วยงาน
	F	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราว และต้องนอนโรงพยาบาล หรือ อยู่โรงพยาบาลนานขึ้น	ระดับ ๖	เกิดอุบัติการณ์ ที่มีผู้ได้รับอันตรายชั่วคราวและต้องนอน รพ. หรือ อยู่ รพ. นานขึ้น หรือ เกิดความเสียหาย/เสียชื่อเสียงระดับโรงพยาบาล
	G	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายถาวรแก่ผู้ป่วย	ระดับ ๗	เกิดอุบัติการณ์ ที่ทำให้มีผู้ได้รับอันตรายถาวร / พิการ หรือ เกิดความเสียหาย/เสียชื่อเสียงระดับอำเภอ
เหตุการณ์รุนแรงมาก	H	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต	ระดับ ๘	เกิดอุบัติการณ์ ที่ทำให้มีผู้ที่ต้องได้รับการช่วยฟื้นคืนชีพหรือเกิดความเสียหาย/เสียชื่อเสียงระดับจังหวัด
	I	เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุของการเสียชีวิต	ระดับ ๙	เกิดอุบัติการณ์ ที่ทำให้มีการเสียชีวิต หรือ เกิดความเสียหาย/เสียชื่อเสียงระดับประเทศ

# ภาคผนวก

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอนะ

เลขที่ RM..... เลขที่โปรแกรม ( ร้องเรียน / ร้องทุกข์ / )เสนอแนะ..... ระดับความรุนแรง.....




วันที่รับแจ้ง	เวลา	ผู้รับแจ้ง
ชื่อผู้แจ้ง	ความสัมพันธ์กับผู้รับแจ้ง	
ที่อยู่ติดต่อกลับได้และอยู่ที่โทรศัพท์		
ชื่อผู้ให้บริการ	H.N.	
เลขประจำตัวประชาชน		
สิทธิผู้ให้บริการ	บัตรทอง     ประกันสังคม     เบิกได้     อื่นๆ	
ช่องทาง	จ.ม./ในโรงเรียน/อุปกรณ์	รายละเอียดเหตุการณ์
	บุคคล	
	โทรศัพท์/โทรสาร	
	E-mail	
	อื่นๆ	
ร้องเรียน ม.57 ไม่ปฏิเสธ	มาตรฐาน	ดูแลการ
		เสนอภาค/การตัดสินใจ
	การให้ข้อมูลเชิงข้อพิจารณาตัดสินใจ	
	การให้ข้อมูลข้อแพทย์/ผู้ดูแล	
	การรักษาลูกกลับ	หมายเหตุความพึงพอใจช่วยเหลือ แก้ไข
ข้อมูลด้านคุณภาพ/ค่าใช้จ่าย		
ร้องเรียน ม.59 ไม่สะดวก ไม่ได้ตาม สิทธิ	ไม่สะดวก	ชี้
		พบพิจารณา
		สถานที่
	ไม่ได้บริการตามสิทธิ	
ถูกเรียกเก็บ/เก็บอัตราเกินกำหนด		การดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น
ไม่ได้รับคำอธิบายแนวเวลาอันควร		ยุติโดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์	การลงทะเบียนออกบัตร	
	สิทธิไม่ตรง/ซ้ำซ้อน	
	ขอความช่วยเหลือต่างๆ	
เสนอแนะ	พฤติกรรม	ส่งให้ผู้รับผิดชอบ หรือหน่วยงาน ก่อ
	ล่าช้า	
	สถานที่	เมื่อวันที่ (เวลา)
	อื่นๆ	
สรุปผลการทบทวน/RCA กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อป้องกัน		
การตอบรับเรื่อง ได้มีการ		เมื่อวันที่
สรุปเรื่องร้องเรียน ปฏิบัติ วันที่		
แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบโดย		เมื่อวันที่

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หน่วยงาน...โรงพยาบาลนาคี...ไตรมาสที่ ..... ปีงบประมาณ .....

ว.ด.ป. ที่รับเรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ พอสังเขป	ช่องทาง การรับเรื่อง	ผลการดำเนินงานแก้ไข	การตอบกลับกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง			ไม่มีข้อมูล ผู้ร้อง
				ภายใน ๑๕ วันทำการ	เกิน ๑๕ วันทำการ	ไม่ได้ ตอบกลับ	

ชื่อผู้รายงาน..... ตำแหน่ง.....  
 หมายเหตุ หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องทราบบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบในภายหลัง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี  
ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๔  
สำหรับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลนาดี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี	
วัน/เดือน/ปี : ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๗	
หัวข้อ : ๑. คู่มือการบริหารจัดการเรื่องรื้อโรงเรียน/รื้องทุกซ์ และการเจรจาไกล่เกลี่ย ๒. คู่มือการจัดการเรื่องรื้อเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
รายละเอียดข้อมูล : ตามเอกสารที่แนบ	
ขอเผยแพร่ทาง : เว็บไซต์โรงพยาบาลนาดี <a href="https://ndh.go.th/๒๐๒๗/">https://ndh.go.th/๒๐๒๗/</a>	
Link ภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ : .....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	
	
(นางสาวปิชญญาพร ประสารวงศ์)	
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	
หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	
วันที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	
ผู้อนุมัติ	
	
(นายฤทธิญา จิตต์คำภา)	
นายแพทย์ชำนาญการ	
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาดี	
วันที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ (Web Master)	
	
(นางสาวแสงดาว ชาลีแดง)	
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	
วันที่ ๑๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗	