



คู่มือปฏิบัติงานการร้องเรียน
เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น อำเภอกุดข้าวปุ้น
จังหวัดอุบลราชธานี

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป	ผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย	ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ	
การจัดการข้อร้องเรียน	ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของโรงพยาบาล	
	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน	
ผู้ร้องเรียน	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล	
	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังโรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น	
	ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน	
	/ การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล	
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนได้แก่ การเดินทางไปร้องเรียน	
	ด้วยตนเองหรือส่งหนังสือ/จดหมายร้องเรียนหรือหย่อนเรื่องร้องเรียน	
	ทางผู้รับความคิดเห็น ประสานงานทางโทรศัพท์/โทรสารหรือ ส่ง e-mail	
	ตามช่องทาง ดังต่อไปนี้	

ช่องทางติดต่อ

สถานที่ตั้ง	โรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น 190 หมู่ที่ 1 ต.ข้าวปุ้น อ.กุดข้าวปุ้น จ.อุบลราชธานี
โทรศัพท์	045-251766-9
โทรสาร	045-25166-9 ต่อ 120,121
E-Mail	Kkphospital2012@hotmail.co.th
Website	www.kkphospital.go.th

เจ้าหน้าที่	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	=	แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
		- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
		- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
		- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
3. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการแจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเพื่อสะดวกในการประสานงาน
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

ข้อตกลง หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต ของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล
3. การใช้บริการร้องเรียนของกระทรวงสาธารณสุขนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆให้เกิดความเสียหาย
4. เป็นเรื่องที่ถูกผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานภายในโรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น
5. เป็นเรื่อง que ประสงค์ขอให้โรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น ช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงพยาบาลกุดข้าวปุ้นโดยตรง
6. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น จะยุติเรื่องทันที

7. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

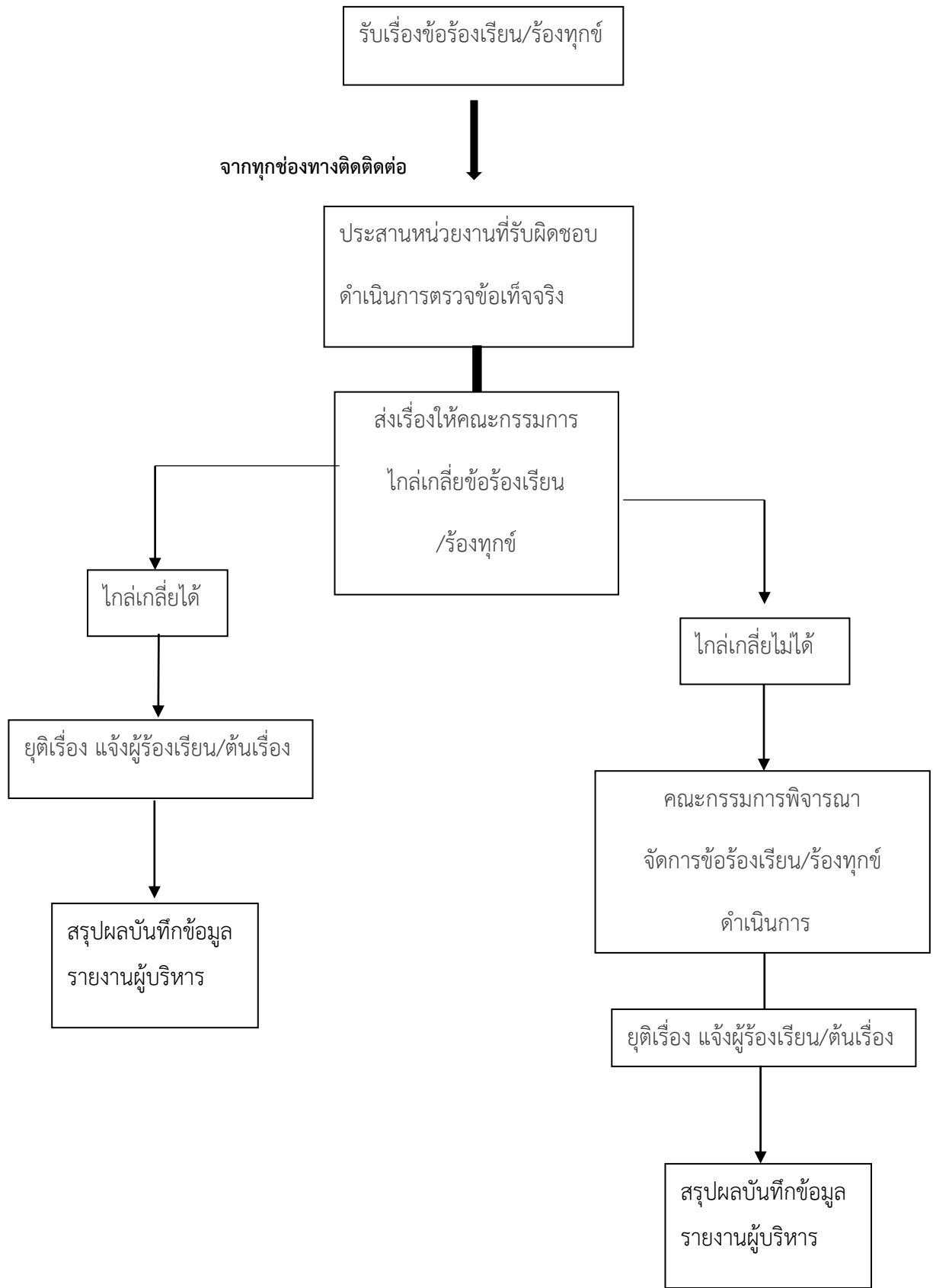
- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 นั้น จึงจะรับไว้

พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึง ที่สุดแล้ว
- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการ พิจารณาเป็นที่

เรียบร้อยแล้ว

Flow chart กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน





ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ความคิดเห็น

สำหรับผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น

1. ผู้รับฟังความคิดเห็นตามจุดต่างๆในโรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น
2. โทรศัพท์ 045-251766-9 และ 09-18294292
3. สายตรงผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น นพ.ศุภฤกษ์ ศรีคำ 09-24956569
4. อีเมลล์ kkphospital2012@hotmail.co.th
5. เว็บไซต์โรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น www.kkphospital.go.th
6. หนังสือราชการ/จดหมาย โรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น 190 ม.14 ต.ข้าวปุ้น อ.กุดข้าวปุ้น จ.อุบลราชธานี 34270
7. ร้องเรียนด้วยตนเอง

การให้บริการ

- ตอบปัญหาทั่วไปและให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องสิทธิการรักษา
- ชี้แจงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ
- ให้ข้อมูลสถานพยาบาลที่ขึ้นทะเบียน
- ให้ข้อมูล วิธีการ ขั้นตอนการลงทะเบียน และวิธีการใช้สิทธิ
- รับข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ

1. ตู้รับฟังความคิดเห็นตามจุดต่างๆในโรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น



2. โทรศัพท์ 045-251766-9 และ 09-18294292



3.สายตรงผู้อำนวยการโรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น นพ.ศุภฤกษ์ ศรีคำ 09-24956569

4. อีเมลล์ kkphospital2012@hotmail.co.th

5. เว็บไซต์โรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น www.kkphospital.go.th



6. หนังสือราชการ/จดหมาย โรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น 190 ม.14 ต.ข้าวปุ้น อ.กุดข้าวปุ้น จ.อุบลราชธานี 34270

7. ร้องเรียนด้วยตนเอง

