



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลกำแพงแสน กลุ่มงานบริหารทั่วไป โทร ๐ ๓๔๓๕ ๑๓๗๘ ต่อ ๑๐๒

ที่ นฐ ๐๐๓๒.๕/๑/๓๕๖๕

วันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุญาตประกาศเผยแพร่คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน และคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลกำแพงแสน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ
หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นกลไกขับเคลื่อนการ
บริหารแผ่นดินที่มีธรรมมาภิบาลสามารถนำผลการปฏิบัติงานมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และแผนแม่บทส่งเสริมคุณธรรม กระทรวงสาธารณสุข มุ่งเน้นการป้องกันและ
ปราบปรามการทุจริต ด้านการป้องกันและปราบปรามผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน
การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) และกรอบแนวทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น

โรงพยาบาลกำแพงแสน จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน และการ
ปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของ
โรงพยาบาลกำแพงแสน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตนำเผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ชรัส รุ่งใจดา

(นายชรัส รุ่งใจดา)


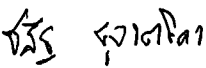
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ทราบ/อนุญาต

(นายสมชาย เจนลาภวัฒน์กุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกำแพงแสน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
โรงพยาบาลกำแพงแสน
ตามประกาศโรงพยาบาลกำแพงแสน
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลกำแพงแสน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลกำแพงแสน	
ชื่อหน่วยงาน : หน่วยงานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงแสน วัน/เดือน/ปี : ๑๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ หัวข้อ : ประกาศเผยแพร่คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน และคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลกำแพงแสน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
Link ภายนอก : ไม่มี	
หมายเหตุ.....	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางจรัสศรี เกตุบุญลือ) เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน วันที่ ๑๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายชลัฐ รุจเตชิตา) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ วันที่ ๑๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นางสาวอารีย์ สุขเกษม (นางสาวอารีย์ สุขเกษม) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๑๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕	



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลกำแพงแสน

จังหวัดนครปฐม

คำนำ

ด้วยโรงพยาบาลกำแพงแสน เป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอกำแพงแสน โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลกำแพงแสนปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โดยได้กำหนดให้มีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

โรงพยาบาลกำแพงแสนจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้มาใช้บริการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

กลุ่มงานบริหารทั่วไป
โรงพยาบาลกำแพงแสน

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำนิยาม	๒
จุดวางตัวรับเรื่องร้องเรียน	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๓
Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๔
ภาคผนวก	
แบบแบบร้องเรียน/ชมเชย/เสนอแนะ	๖

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ความเป็นมา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) โดยโรงพยาบาล กำแพงแสนเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในเขตพื้นที่จึงให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ภายใต้หลักนิติธรรมความ เสมอภาพ ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลกำแพงแสน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรโรงพยาบาลกำแพงแสนในการจัดการกรณีเกิดเหตุร้องเรียน ฟ้องร้อง หรือข้อพิพาทจากการ ให้บริการ

๒.๒ เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และการดำเนินงานตามนโยบายหน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

๓. ขอบเขต

ครอบคลุมทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลกำแพงแสน ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่อง ร้องเรียน การจัดการข้อร้องเรียน การประสานผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุงการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกันการ แก้ปัญหาข้อร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล

๔. นิยาม / คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน / ข้อพิพาทจากการให้บริการที่มีการระบุตัวผู้ร้อง รวมถึงเหตุที่นำไปสู่การฟ้องร้องจากทุกช่องทาง เช่น ทางวาจา, ผู้รับเรื่องร้องเรียน, ทางโทรศัพท์, สื่อสังคมออนไลน์, จากการประชุมภาคส่วนต่างๆ , ศูนย์ดำรงธรรม ฯ และหน่วยงานต่างๆ

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างโครงการต่างๆที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างแต่ไม่รวมกรณีมีข้อทักท้วงหรือร้องเรียนในขั้นตอนของการพิจารณาคุณลักษณะเฉพาะพัสดุ

๒. ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของระบบงาน ความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

๓. ข้อร้องเรียนอื่นๆ หรือ ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึงข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพประชาชน ปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านคุ้มครองผู้บริโภคหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บัตรสนเท่ห์ หมายถึงข้อร้องเรียนที่ไม่มีการระบุตัวผู้ร้อง

ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น หมายถึง เป็นข้อเสนอแนะเชิงบวก

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลกำแพงแสน

ช่องทางการติดต่อ หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง

- ๑) การแจ้งเรื่องด้วยตนเอง (ผู้ร้อง) ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รพ. กำแพงแสน
- ๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๔- ๒๘๑๖๘๖-๗ ต่อ ๕๐๐๑, ๕๐๐๒
- ๓) ทางผู้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ.
- ๔) ทางหนังสือจากหน่วยงานต่างๆ ศูนย์ดำรงธรรม , สปสช. , สายด่วน ๑๑๑๑ , ๑๑๓๐
- ๕) ทางสื่อสารออนไลน์

๕. จุดวางผู้รับเรื่องร้องเรียน

๑. อาคารผู้ป่วยนอก บริเวณทางขึ้นตึกผู้ป่วยนอก (ผู้เขี้ยว)
๒. อาคารผู้ป่วยนอก หน้าห้องคลอด (ผู้หมายเลข ๑๐)
๓. อาคารผู้ป่วยนอก ชั้น ๒ ฝ่ายบริหาร (ผู้หมายเลข ๑๒)
๔. อาคารกลุ่มเวชปฏิบัติครอบครัว บริเวณหน้าห้องงานยุทธศาสตร์ (ผู้หมายเลข ๑๑)
๕. อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ บริเวณหน้าคลินิกออโรโธและงานกายภาพ (ผู้หมายเลข ๘)
๖. อาคารหลวงปู่หลิว หน้าคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (ผู้หมายเลข ๙)
๗. อาคารผู้ป่วยใน ชั้น ๑ - ๗ ผู้หมายเลข ๑-๗

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ



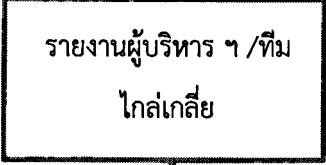

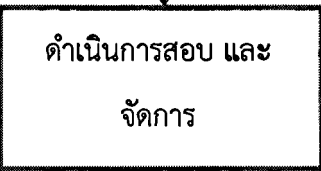
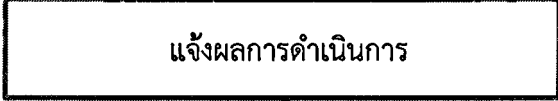


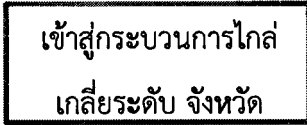
๑. บุคลากรโรงพยาบาล รับทราบเรื่องหรือเหตุร้องเรียน ให้แจ้งผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน
๒. ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงบันทึกข้อมูลและประสานผู้เกี่ยวข้องในการจัดการ
๓. หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้ากลุ่มงานฯ และ ทีมหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการตามประเด็นการร้องเรียน
๔. คณะกรรมการไกล่เกลี่ย ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรณีมีเหตุฟ้องร้อง ร้องเรียนระดับรุนแรง
๕. ผู้รับผิดชอบรับเรื่องฯ แจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดไม่เกิน ๓๐ วัน
๖. ผู้รับผิดชอบรับเรื่องฯ สรุปผลและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทุกเดือน

๗. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. บุคลากรโรงพยาบาลรับแจ้ง หรือรับทราบการร้องเรียน ให้แจ้งผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน
 ๒. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ ทุกวันราชการ ลงบันทึกข้อมูล / พิจารณาประเด็นการร้องและระดับความรุนแรง กรณีเหตุร้องเรียนรุนแรงจะต้องรายงานให้ผู้อำนวยการ รพ. ทราบทันที กรณีมีการร้องผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ (FB) ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึก ข้อร้องเรียนเข้าระบบภายใน ๑ วัน
 ๓. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งประสานหัวหน้างาน / หัวหน้ากลุ่มงาน / ทีมหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ สอบหาสาเหตุ และพิจารณาจัดการแก้ไข และแจ้งกลับผู้รับผิดชอบฯภายใน ๒ วันทำการ
 ๔. กรณีเป็นเหตุรุนแรง เสียงต่อการฟ้องร้อง ร้องเรียน แจ้งทีมไกล่เกลี่ยดำเนินการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น
 ๕. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตอบกลับผู้ร้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนดไม่เกิน ๓๐ วัน
 ๖. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน สรุปผลและรายงานข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริหาร รพ.ทุกเดือน
- ในวาระ การประชุมคณะกรรมการบริหาร

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องการบริหารงานบุคคล ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน ให้กลุ่มงานที่ได้รับบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว นำเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครปฐม ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรและให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ถ้าพบว่ามีมูลให้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	จุดควบคุม ความเสี่ยง	ระยะเวลา
บุคลากร		เปิดรับจาก ช่องทางรับ เรื่องทุก ช่องทาง	ทุกวัน
ผู้รับผิดชอบ ศูนย์ฯ		การแยก ประเภท และความ รุนแรง	๑ วัน
ผู้รับผิดชอบ ศูนย์ฯ		ความ ทันเวลา	ภายใน ๒๔ ชม.
หนง./หนก./ ทีมนำ			๓ วัน
			๑๕ วัน
			๓๐ วัน
			
			
			

ภาคผนวก

แบบร้องเรียน /ชมเชย/เสนอแนะ

สำหรับผู้ร้องเรียน/ชมเชย /เสนอแนะ

ชื่อ สกุล ผู้แจ้ง.....เบอร์โทรศัพท์.....ที่อยู่.....

ช่องทางตนเอง... ..จดหมาย โทรศัพท์ อื่นๆ.....

รายละเอียด / ข้อเสนอแนะ / การพัฒนา.....

.....

.....

.....

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพ เลขที่รับ.....ผู้รับเรื่อง.....วันที่รับเรื่อง.....

การดำเนินการต่อ.....