



คู่มือ

การรับเรื่องร้องเรียน
หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลกำแพงแสน

คำนำ

ด้วยโรงพยาบาลกำแพงแสน เป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอกำแพงแสน โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลกำแพงแสน ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โดยได้กำหนดให้มีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันที่

โรงพยาบาลกำแพงแสน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการข้อร้องเรียนของผู้มาใช้บริการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 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

คู่มือการรับเรื่องร้องเรียนหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑. ความเป็นมา

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

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

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรโรงพยาบาลกำแพงแสนในการจัดการกรณีเกิดเหตุร้องเรียน ฟ้องร้อง หรือข้อพิพาทจากการ ให้บริการ

๒.๒ เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และการดำเนินงานตามนโยบายหน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

๓. ขอบเขต

ครอบคลุมทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลกำแพงแสน ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การจัดการข้อร้องเรียน การประสานผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุงการแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการหรือแนวทางป้องกันการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน 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

การแจ้งเรื่องด้วยตนเอง (ผู้ร้อง) ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รพ.กำแพงแสน

โทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๔- ๒๘๑๖๘๖-๗ ต่อ ๕๐๐๑, ๕๐๐๒

ทางผู้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ.

ทางหนังสือจากหน่วยงานต่างๆ ศูนย์ดำรงธรรม , สปสช. , สายด่วน ๑๑๑๑ , ๑๑๓๐

ทางสื่อสารออนไลน์

๕. จุดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน

๑. อาคารผู้ป่วยนอก บริเวณทางขึ้นตึกผู้ป่วยนอก (ตู้เขียว)

๒. อาคารผู้ป่วยนอก หน้าห้องคลอด (ตู้หมายเลข ๑๐)

๓. อาคารผู้ป่วยนอก ชั้น ๒ ฝ่ายบริหาร (ตู้หมายเลข ๑๒)

๔. อาคารกลุ่มเวชปฏิบัติครอบครัว บริเวณหน้าห้องงานยุทธศาสตร์ (ตู้หมายเลข ๑๑)

๕. อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ บริเวณหน้าคลินิกออร์โธฯและงานกายภาพ (ตู้หมายเลข ๘)

๖. อาคารหลวงปู่หลิว หน้าคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (ตู้หมายเลข ๙)

๗. อาคารผู้ป่วยใน ชั้น ๑ - ๗ ตู้หมายเลข ๑-๗

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. บุคลากรโรงพยาบาล รับทราบเรื่องหรือเหตุร้องเรียน ให้แจ้งผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน

๒. ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงบันทึกข้อมูลและประสานผู้เกี่ยวข้องในการจัดการ

๓. หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้ากลุ่มงานฯ และ ทีมหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการตาม ประเด็นการร้องเรียน

๔. คณะกรรมการไกล่เกลี่ย ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรณีมีเหตุฟ้องร้อง ร้องเรียนระดับรุนแรง

๕. ผู้รับผิดชอบรับเรื่องฯ แจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดไม่เกิน ๓๐ วัน

๖. ผู้รับผิดชอบรับเรื่องฯ สรุปผลและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทุกเดือน

๗. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. บุคลากรโรงพยาบาลรับแจ้ง หรือรับทราบการร้องเรียน ให้แจ้งผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน

๒. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ ทุกวันราชการ ลงบันทึก ข้อมูล / พิจารณาประเด็นการร้องและระดับความรุนแรง กรณีเหตุร้องเรียนรุนแรงจะต้องรายงานให้ ผู้อำนวยการ รพ. ทราบทันที กรณีมีการร้องผ่านช่องทางสื่อสารออนไลน์ (FB) ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน บันทึก ข้อร้องเรียนเข้าระบบภายใน ๑ วัน

๓. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งประสานหัวหน้างาน / หัวหน้ากลุ่มงาน / ทีมหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ สอบหาสาเหตุ และพิจารณาจัดการแก้ไข และแจ้งกลับผู้รับผิดชอบฯภายใน ๒ วันทำการ

๔. กรณีเป็นเหตุรุนแรง เสี่ยงต่อการฟ้องร้อง ร้องเรียน แจ้งทีมไกล่เกลี่ยดำเนินการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

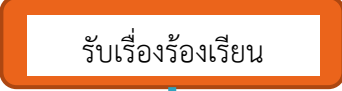
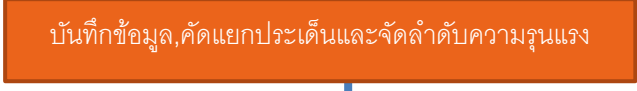

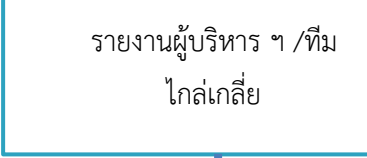
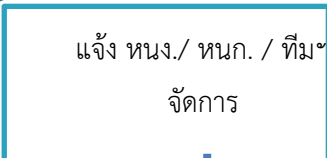

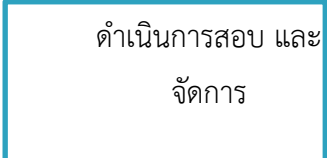
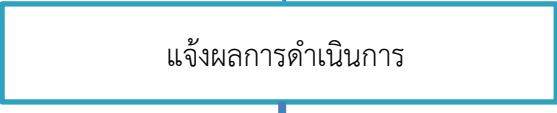


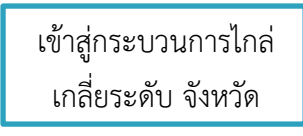
๕. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตอบกลับผู้ร้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนดไม่เกิน ๓๐ วัน

๖. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน สรุปผลและรายงานข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริหาร รพ.ทุกเดือน

ในวาระ การประชุมคณะกรรมการบริหาร

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องการบริหารงาน บุคคล ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน ให้กลุ่มงานที่ได้รับ บัตรสนเท่ห์ดังกล่าว นำเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครปฐม ทราบเพื่อพิจารณาสั่ง การตามที่เหมาะสมและให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ถ้าพบว่ามีมูลให้ดำเนินการตาม กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	จุดควบคุม ความเสี่ยง	ระยะเวลา
บุคลากร	 <p>รับเรื่องร้องเรียน</p>	เปิดรับจาก ช่องทางรับ เรื่องทุก ช่องทาง	ทุกวัน
ผู้รับผิดชอบ ศูนย์ฯ	 <p>บันทึกข้อมูล, คัดแยกประเด็นและจัดลำดับความรุนแรง</p>  <p>ระดับรุนแรง/เสี่ยงต่อ การฟ้องร้อง</p>	การแยก ประเภท และความ รุนแรง	๑ วัน
ผู้รับผิดชอบ ศูนย์ฯ	 <p>รายงานผู้บริหารฯ / ทีม ไกล่เกลี่ย</p>  <p>แจ้ง ทนง./ ทนค. / ทีมฯ จัดการ</p>	ความ ทันเวลา	ภายใน ๒๔ ชม.
ทนง./ทนค./ ทีมนำ	 <p>ดำเนินการไกล่เกลี่ย</p>  <p>ดำเนินการสอบ และ จัดการ</p>		๓ วัน
	 <p>แจ้งผลการดำเนินการ</p>  <p>ยุติได้</p> <p>ได้</p>  <p>ตอบกลับผู้ร้อง</p> <p>ไม่ได้</p>  <p>เข้าสู่กระบวนการไกล่ เกลี่ยระดับ จังหวัด</p>		๑๕ วัน
			๓๐ วัน

ภาคผนวก

แบบร้องเรียน/ชมเชย/เสนอแนะ

สำหรับผู้ร้องเรียน/ชมเชย /เสนอแนะ

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

ช่องทาง ตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ อื่นๆ.....

รายละเอียด / ข้อเสนอแนะ / การพัฒนา

.....

.....

.....

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

การดำเนินการต่อ

.....

.....

แบบร้องเรียน/ชมเชย/เสนอแนะ

สำหรับผู้ร้องเรียน/ชมเชย /เสนอแนะ

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

ช่องทาง ตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ อื่นๆ.....

รายละเอียด / ข้อเสนอแนะ / การพัฒนา

.....

.....

.....

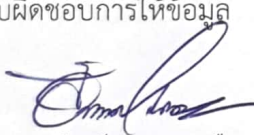
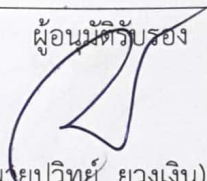
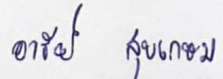
สำหรับงานพัฒนาคุณภาพ เลขที่รับ.....ผู้รับเรื่อง.....วันที่รับเรื่อง.....

การดำเนินการต่อ

.....

.....

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการ
 โรงพยาบาลกำแพงแสน
 ตามประกาศโรงพยาบาลกำแพงแสน
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๓
 สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลกำแพงแสน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลกำแพงแสน	
<p>ชื่อหน่วยงาน : หน่วยงานพัสดุ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกำแพงแสน</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖</p> <p>หัวข้อ : คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>Linkภายนอก.....</p> <p>หมายเหตุ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">(นางจรัสศรี เกตุบุญลือ)</p> <p>เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖</p>	<p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">(นายปวิทย์ ยวงเงิน)</p> <p>นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖</p>
<p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">(นางสาวอารีย์ สุขเกษม)</p> <p>นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖</p>	