



คู่มือ

การรับเรื่องร้องเรียน
หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาลกำแพงแสน

คำนำ

ด้วยโรงพยาบาลกำแพงแสน เป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอกำแพงแสน โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรโรงพยาบาลกำแพงแสน ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โดยได้กำหนดให้มีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

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) โดยโรงพยาบาลกำแพงแสนเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในเขตพื้นที่จึงให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ภายใต้หลักนิติธรรมความ เสมอภาพ ลดผลกระทบที่จะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีคุณภาพ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลกำแพงแสน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรโรงพยาบาลกำแพงแสนในการจัดการกรณีเกิดเหตุร้องเรียน ฟ้องร้อง หรือข้อพิพาทจากการ ให้บริการ

๒.๒ เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และ การดำเนินงานตามนโยบายหน่วยงานคุณธรรมและความโปร่งใส (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

๓. ขอบเขต

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

๔. นิยาม / คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน / ข้อพิพาทจากการให้บริการที่มีการระบุตัวผู้ร้อง รวมถึงเหตุที่นำไปสู่การฟ้องร้องจากทุกช่องทาง เช่น ทางวาจา, ตู้รับเรื่องร้องเรียน, ทางโทรศัพท์, สื่อสังคมออนไลน์, จากการประชุมภาคส่วนต่างๆ, ศูนย์ดำรงธรรมฯ 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

ทางตู้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ.

ทางหนังสือจากหน่วยงานต่างๆ ศูนย์ดำรงธรรม, สปสช., สายด่วน ๑๑๑๑, ๑๑๓๐

ทางสื่อออนไลน์

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 บริเวณหน้าคลินิกออร์โธและงานกายภาพ (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 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 / ทีมหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ สอบหาสาเหตุ และพิจารณาจัดการแก้ไข และแจ้งกลับผู้รับผิดชอบฯ ภายใน ๒ วันทำการ

๔. กรณีเป็นเหตุรุนแรง เสี่ยงต่อการฟ้องร้อง ร้องเรียน แจ้งทีมใกล้เคียงดำเนินการใกล้เคียงเบื้องต้น

๕. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตอบกลับผู้ร้อง ภายในระยะเวลาที่กำหนดไม่เกิน ๓๐ วัน

๖. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน สรุปผลและรายงานข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริหาร รพ. ทุกเดือน ในวาระ การประชุมคณะกรรมการบริหาร

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

Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	จุดควบคุม ความเสี่ยง	ระยะเวลา
บุคลากร	รับเรื่องร้องเรียน	เปิดรับจาก ช่องทางรับ เรื่องทุก ช่องทาง	ทุกวัน
ผู้รับผิดชอบ ศูนย์ฯ	บันทึกข้อมูล, คัดแยกประเด็นและจัดลำดับความรุนแรง	การแยก ประเภท และความ รุนแรง	๑ วัน
ผู้รับผิดชอบ ศูนย์ฯ	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">รายงานผู้บริหาร ฯ / ทีม ใกล้เคียง</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">แจ้ง หนง./ หนก. / ทีม จัดการ</div> </div>	ความ ทันเวลา	ภายใน ๒๔ ชม.
หนง./หนก./ ทีมนำ	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">ดำเนินการใกล้เคียง</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">ดำเนินการสอบ และ จัดการ</div> </div>		๓ วัน
	แจ้งผลการดำเนินการ		๑๕ วัน
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">ได้</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">ยุติได้</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">ไม่ได้</div> </div>		๓๐ วัน
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">ตอบกลับผู้ร้อง</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">เข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงระดับ จังหวัด</div> </div>		