



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลแก่งกระเจาน โทร ๐๓๒-๔๖๕๑๙๑

ที่ พป ๐๐๓๓.๓๐๑/๕๓๖

วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ทบทวนคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
โรงพยาบาลแก่งกระเจาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

ด้วยการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค (MOPH ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ตัวชี้วัดที่ ๔ การส่งเสริม ความโปร่งใส ประเด็นการจัดการเรื่องร้องเรียนและการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม โดยหน่วยงานต้องให้ ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแส/การร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงพยาบาลแก่งกระเจาน จึงได้ดำเนินการทบทวนคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลแก่งกระเจาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกระบวนการจัดการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการมีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแก่งกระเจาน ร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามอนุมัติการใช้คู่มือฯ และอนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์ โรงพยาบาลแก่งกระเจาน

(นางวัชรวัลย์ เพ็ชรแจ่ม)
เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน

- อนุมัติ
- อนุญาตให้เผยแพร่บนเว็บไซต์
โรงพยาบาลแก่งกระเจาน

(นางสาวอนุชิตา ประทุม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

คู่มือการดำเนินงาน
เรื่อง ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

จัดทำโดย
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลแก่งกระเจาน

คำนำ

คู่มือการดำเนินงานเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล แก่งกระจาน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล แก่งกระจาน เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลแก่งกระจาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักการและเหตุผล	๑
การแต่งตั้งคณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการและบริหารข้อร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่และความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฯ	๓
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลแก่งกระเจาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๔
วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน	๔
การทำรายงาน/จดหมายราชการตอบกลับผู้ร้องเรียน	๔

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลแก่งกระเจาน

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้อง ทุกข์บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

การแต่งตั้งคณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการและบริหารข้อร้องเรียน โรงพยาบาลแก่งกระเจาน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับ การพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อให้คณะกรรมการรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแก่งกระเจาน จึงได้แต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินการรับข้อร้องเรียน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล การจัดซื้อจัดจ้าง จะมีการเก็บรักษา เรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

โรงพยาบาลแก่งกระเจาน ตั้งอยู่เลขที่ ๖ หมู่ ๕ ตำบลวังจันทร์ อำเภอแก่งกระเจาน จังหวัดเพชรบุรี

หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอแนะของประชาชน ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศึกษา ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อนำไปพัฒนากระบวนการให้บริการ จัดให้ผู้รับบริการได้รับการคุ้มครองตามประกาศสิทธิผู้รับบริการ ติดตามให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ปลอดภัยทั้งร่างกายและจิตใจ และกำหนดแนวทางสำหรับการดูแลสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการที่มีความต้องการเฉพาะ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแก่งกระเจาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลแก่งกระเจาน มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการทราบถึงกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียน

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ และประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตอำเภอแก่งกระจาน

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง ความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบเพจ Facebook

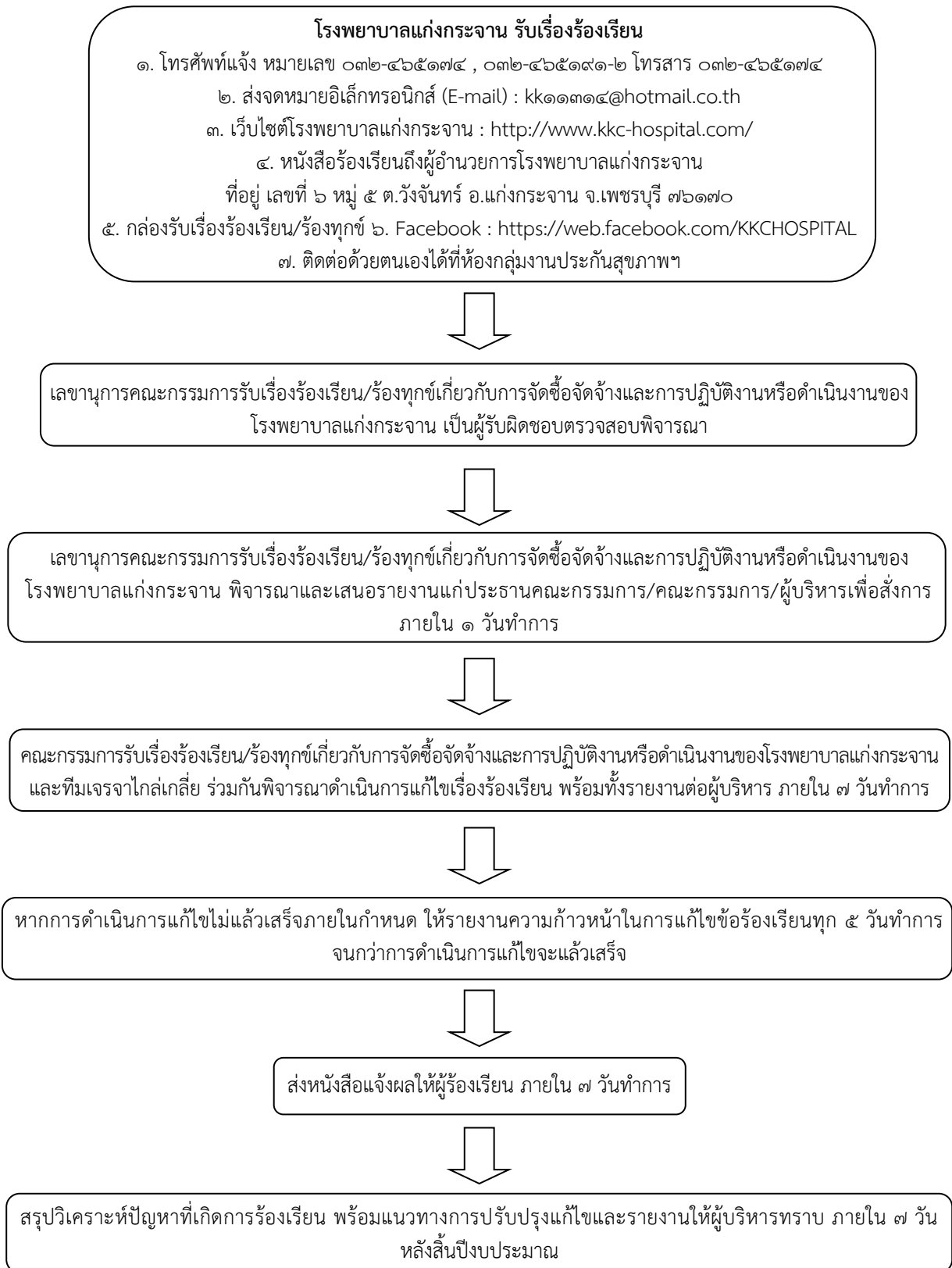
ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รับการแก้ไขและ/หรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อน เสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน และจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนราชการของกระทรวงสาธารณสุข การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ข้อเสนอแนะและ/หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อและที่อยู่ชัดเจน

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายใน
โรงพยาบาลแก่งกระเจาน



การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงพยาบาลแก่กระงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการและบริหารข้อร้องเรียน
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งทราบ เพื่อสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังโรงพยาบาลแก่กระงาน ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๒-๔๖๕๑๗๔ , ๐๓๒-๔๖๕๑๘๑-๒ หมายเลขโทรสาร ๐๓๒-๔๖๕๑๗๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
E-mail : kk๑๑๓๑๔@hotmail.co.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
เว็บไซต์โรงพยาบาลแก่กระงาน : http://www.kkc-hospital.com/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
หนังสือร้องเรียนถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาล แก่กระงาน ที่อยู่ เลขที่ ๖ หมู่ ๕ ต.วังจันทร์ อ.แก่กระงาน จ.เพชรบุรี ๗๖๑๗๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
กล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
https://web.facebook.com/KKCHOSPITAL	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเองได้ที่ห้องกลุ่มงานประกันสุขภาพฯ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ

วิธีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เสนอเรื่องให้ประธานคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือดำเนินงานของโรงพยาบาลแก่กระงานพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้จัดการความเสี่ยง (Risk Manager)

๒. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการปฏิบัติงานหรือดำเนินงานของโรงพยาบาลแก่กระงานพิจารณาระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

๒.๑ กรณีไม่รุนแรง - สรุปผลการประชุมรายงานผู้อำนวยการฯ พร้อมบันทึกรายละเอียดเหตุการณ์

๒.๒ กรณีรุนแรง

- รายงานเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นเสนอผู้อำนวยการฯ

- ทีมเจรจาไกล่เกลี่ยดำเนินการแก้ไขจนได้ข้อยุติ และรายงานผู้อำนวยการฯ

พร้อมบันทึกรายละเอียดเหตุการณ์

การทำรายงาน/จดหมายราชการตอบกลับผู้ร้องเรียน ให้เสนอผู้อำนวยการฯ รับทราบและลงนามจดหมายพร้อมส่งตอบกลับ

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ

โรงพยาบาล.....

ช่องทางที่รับแจ้ง โทรศัพท์ บุคคล หนังสือพิมพ์ จดหมาย แฟกซ์
 E-mail อินเทอร์เน็ต บัตรสนทนา อื่น ๆ

วันที่รับแจ้ง เวลา

ชื่อผู้แจ้ง

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ที่อยู่ติดต่อได้ / โทรศัพท์

ผู้รับแจ้ง

หน่วยงานที่แจ้ง.....

รายละเอียดการร้องเรียน

ใช้สิทธิ์ บัตรทอง อื่น ๆ (ระบุ)

ชื่อผู้รับบริการ อายุ เพศ อาชีพ

เลขที่บัตร 13 หลัก

เลขที่บัตรทอง จังหวัด.....

สถานบริการประจำครอบครัวผู้ถือบัตร 1..... 2.....

โรงพยาบาลที่ทำการรักษาปัจจุบัน เลขที่บัตรผู้ป่วย.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

เรื่องร้องเรียนยุติวันที่ เวลา

การยุติ

จำนวนวันที่แก้ปัญหา วัน จำนวนครั้งที่ประสาน ครั้ง

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วตามสมควร ไม่ได้รับการบริการตามสิทธิ
 ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลแก่งกระจาน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบุรี
ตามประกาศโรงพยาบาลแก่งกระจาน
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลแก่งกระจาน
พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลแก่งกระจาน

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลแก่งกระจาน

วัน/เดือน/ปี : - ๖ ก.พ. ๒๕๖๖

หัวข้อ : ทบทวนคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลแก่งกระจาน และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

- คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลแก่งกระจาน
- คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : www.kaengkrachan-hospital.com

หมายเหตุ : -

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

วัชรวัลย์ เพ็ชรแจ่ม
(นางวัชรวัลย์ เพ็ชรแจ่ม)
เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน

วันที่..... - ๖ ก.พ. ๒๕๖๖

ผู้อนุมัติรับรอง

อนุธิดา ประทุม
(นางสาวอนุธิดา ประทุม)
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งกระจาน
วันที่..... - ๖ ก.พ. ๒๕๖๖

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

เผด็จ เกษรอต
(นายเผด็จ เกษรอต)

พนักงานพัสดุ
วันที่..... - ๖ ก.พ. ๒๕๖๖