



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

โรงพยาบาลกระทุ่มแบน
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๒
คำนิยาม	๒
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๓
การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๕
แบบฟอร์มที่ใช้	๕
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๖
Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป	๗
Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
ภาคผนวก	
แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน	๙

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลกระทุ่มแบน

๑. ความเป็นมา

ด้วย โรงพยาบาลกระทุ่มแบนเป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการและให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรด้านสาธารณสุขในสังกัดปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลกระทุ่มแบนจึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ต่อมาในปี ๒๕๕๕ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนักให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๖ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ดังนั้นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครจึงปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนใหม่ เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกระทุ่มแบนให้มีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒.๓ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกระทุ่มแบน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกระทุ่มแบน ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการ ข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระทุ่มแบน ทราบปีละ ๒ ครั้ง

๔. คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	หมายถึงข้อร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ไม่รวมกรณีมีข้อทักท้วงหรือร้องเรียนในขั้นตอนของการประชาสัมพันธ์คุณลักษณะเฉพาะพัสดุ
ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
ข้อร้องเรียนทั่วไป	หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรด้านสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร โรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บุคลากรในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน
ผู้แจ้งข้อร้องเรียน	หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครผ่านช่องทางต่าง ๆ
เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน	หมายถึง ผู้ที่ได้แต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกระทุ่มแบน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หมายถึง กลุ่มงานของโรงพยาบาลกระทุ่มแบน
ช่องทางการติดต่อ	หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลกระทุ่มแบน ๒) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๔๔๗ ๐๗๕๐ ๓) หนังสือ ส่งมาที่โรงพยาบาลกระทุ่มแบน ๔๕๐/๔ ตำบลตลาด อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ๗๔๑๑๐ ๔) ผู้รับความคิดเห็น บริเวณชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก - อุบัติเหตุฉุกเฉิน ๕) ทาง Internet

๕. ขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการซื้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการซื้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกระทุ่มแบน และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการซื้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับซื้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่จัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามซื้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับซื้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสาร เข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณ ของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ หรือ โทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้กลุ่มงาน
Internet	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่รับข้อร้องเรียน จากระบบจัดส่งให้กลุ่มงาน
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ หาก วันจันทร์เป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์ จะเปิดในวันแรกของวันทำการ โดยเจ้าหน้าที่งานนิติการ	ภายใน ๑ สัปดาห์ เมื่องานนิติการเปิดผู้รับ ความคิดเห็นแล้วจะประสานหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องราวร้องเรียนของโรงพยาบาลกระทุ่มแบน (แบบที่ ๑)

การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องราวร้องเรียนของกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้หน่วยงานดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข ปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๑) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริหารทั่วไปลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบพิมพ์ข้อร้องเรียนแล้วจัดส่งให้กลุ่มงานนิติการหรือกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องราวร้องเรียนของกลุ่มงานต่าง ๆ รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระทุ่มแบนทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปรับปรุง

๒) ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันหลังจากรับเรื่องราวร้องเรียน หรือหากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วัน ให้ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

ยกเว้น กรณีมีผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้เพื่อดำเนินการแล้ว และจะเสนอเรื่องดังกล่าวให้ผู้ช่วยการโรงพยาบาลพิจารณาสั่งการต่อไป เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจะแจ้งผลให้ผู้ร้องฯ ทราบในภายหลังอีกครั้ง

๖. การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑) กลุ่มงานรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนส่งกลุ่มงานนิติการ ไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๒) กลุ่มงานนิติการสรุปและวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยแยกประเภทข้อร้องเรียน ดังนี้

ประเภทที่ ๑ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ประเภทที่ ๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

ประเภทที่ ๓ ข้อร้องเรียนอื่น ๆ เช่น ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน ข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

กำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไข เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

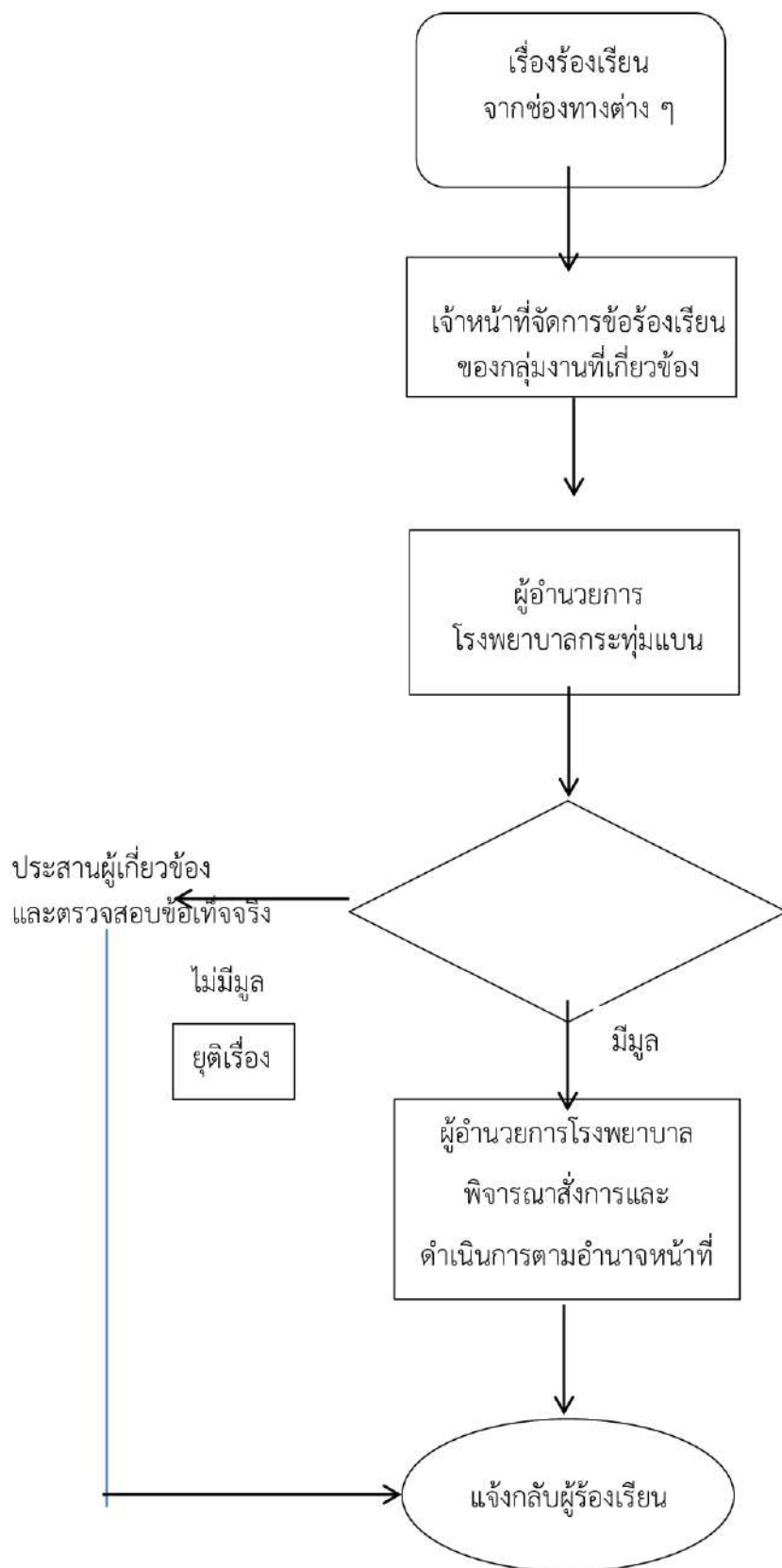
๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียนสำหรับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลกระทุ่มแบน ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบไตรมาสละ ๑ ครั้ง

หมายเหตุ: กรณีบัตรสนเท่ห์ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ โดยปกติไม่นำเข้ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน แต่ถ้าเรื่องดังกล่าวมีความสำคัญ เช่น การร้องเรียนเรื่องการบริหารงานบุคคลข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน ให้กลุ่มงานที่ได้รับบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว นำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เหมาะสมและให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ถ้าพบว่ามีมูลให้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

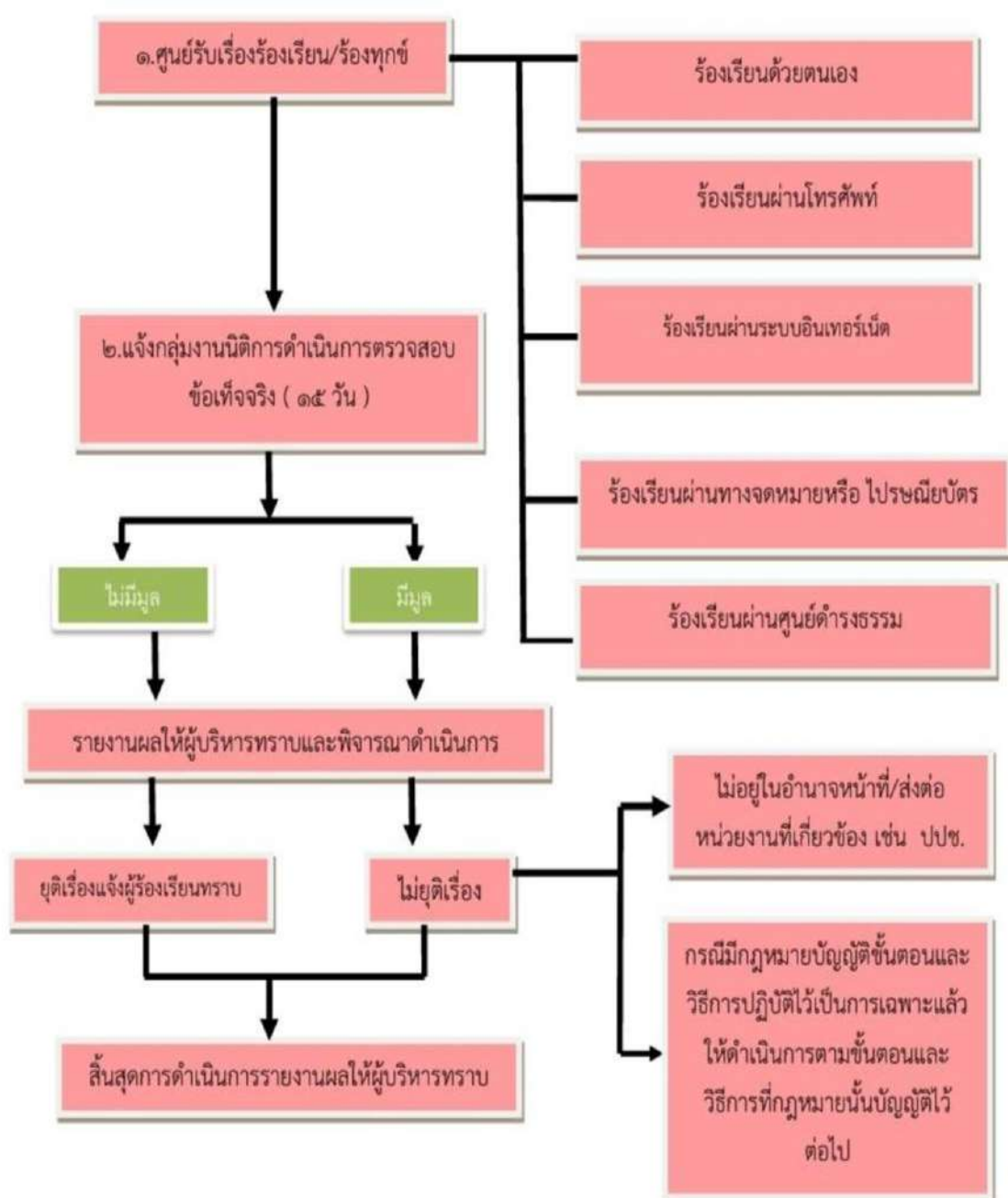
กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนโรงพยาบาลกระทุ่มแบน

ช่องทางรับซื้อร้องเรียน	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มงานนิติการ	นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด
แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ๑. ติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลกระทุ่มแบน ๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๔๗ ๐๗๕๐ ๓. หนังสือ ส่งมาที่โรงพยาบาลกระทุ่มแบน ๔๕๐/๔ ตำบลลาด อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ๗๔๑๑๐ โทรสารหมายเลข ๐ ๓๔๔๗ ๓๓๘๘ ๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน บริเวณชั้น ๑ อาคารผู้ป่วยนอก - อุบัติเหตุฉุกเฉิน ๕. ทาง Internet www.skno.moph.go.th เมนู " รับเรื่องร้องเรียน " Facebook Fanpage โรงพยาบาลกระทุ่มแบน	๑. รับเรื่องร้องเรียนแล้วเสนอผู้อำนวยการ โรงพยาบาล พิจารณาสั่งการ ภายใน ๑ วัน หลังรับเรื่องแล้วตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ๒. แจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๑๕ วัน หลังได้รับเรื่อง ๓. สรุปและรายงานซื้อร้องเรียนให้กลุ่มงาน นิติการทราบ ไตรมาสละ ๑ ครั้ง	๑. สรุปและวิเคราะห์ซื้อร้องเรียนของ หน่วยงาน โดยแยกประเภทข้อ ร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ของ " การ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ : ITA " ๒. วิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคและ กำหนดแนวทางการแก้ไข ๓. รายงานผลดำเนินการเสนอต่อ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและขอ อนุมัติเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ ๔. นำผลสรุปซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน เผยแพร่ทางเว็บไซต์และแจ้งทุกกลุ่ม งานทราบ	พิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่

Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป



Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

วันที่

เวลา..... น.

ช่องทางการร้องเรียน

() โทรศัพท์

() การติดต่อด้วยตนเอง

ข้อมูลผู้ร้องเรียน () ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล

() ยินดีให้ข้อมูล

.....

.....

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระทุ่มแบน

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน

กลุ่มงาน.....ไตรมาสที่.....ปีงบประมาณ

ว.ด.ป.ที่รับ เรื่อง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ช่องทางการ รับเรื่อง	ผลการตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข	การตอบสนองข้อร้องเรียนกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูล ผู้ร้อง
				ตอบกลับภายใน	ตอบกลับเกิน	ไม่ได้ตอบ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ๑. ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือ โทรสาร
๔) Internet ๕)ผู้รับความคิดเห็น

๒. หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบใน