



คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลห้วยแถลง
จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงพยาบาลห้วยแถลง ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในการบริการของโรงพยาบาลห้วยแถลง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานรับฟังและแก้ไขข้อร้องเรียน
โรงพยาบาลห้วยแถลง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๔
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
วัตถุประสงค์	๔
คำจำกัดความ	๔
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
ภาคผนวก	๑๐
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์	
- ใบแสดงความคิดเห็น	
- หนังสือตอบกลับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงพยาบาลห้วยแถลง ๔๒๒ ม.๑ ต.ห้วยแถลง อ.ห้วยแถลง จ.นครราชสีมา ๓๐๒๔๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่โรงพยาบาลห้วยแถลง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการการปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน COMPLAIN CENTER โรงพยาบาลห้วยแถลง เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียน แจ้งเบาะแส บูรณาการการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องเรียน แจ้งเบาะแส ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน ร้องเรียน คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา การฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล(Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลห้วยแถลง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

“การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ” หมายถึง ระบบการตอบสนองหรือ รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ โดยมีการกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองหรือการ

แจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้บริหาร” หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

“หน่วยงาน” หมายถึง โรงพยาบาลห้วยแถลง

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงพยาบาลห้วยแถลง

“การเจรจาไกล่เกลี่ย” หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณีหรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหา และข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

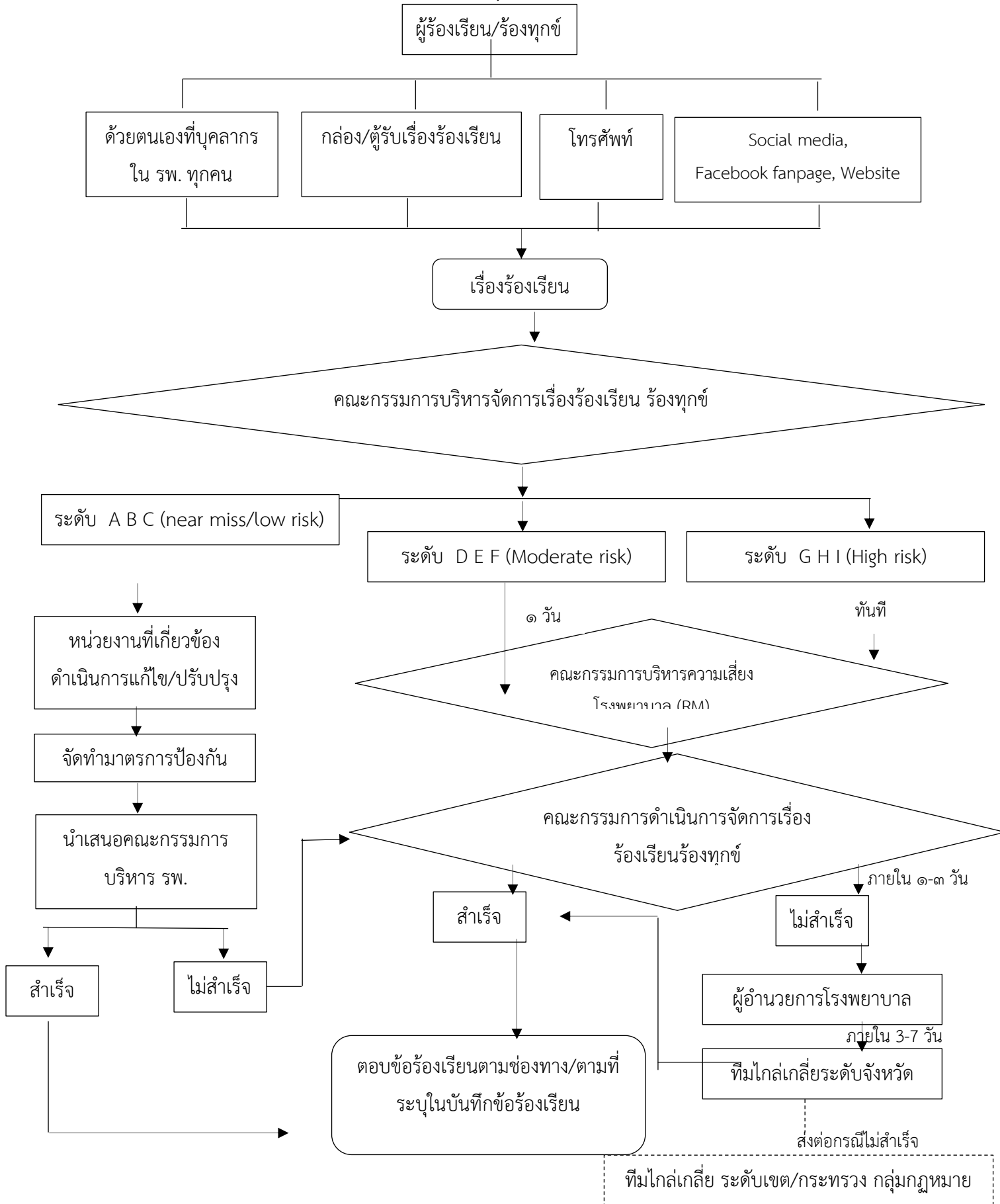
“ผู้ไกล่เกลี่ย” หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

๖.ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.การบริการจัดการ	การที่ส่วนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และ เป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และ ผลเสียหาย สังคมภระต่อประชาชน คุณภาพ วัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียน โดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรม ส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดย กล่าวหาว่า ผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัด จ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใส หลายประการ และหรือมีพฤติกรรมส่อ ไปในทางทุจริต ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียน โดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และ ผู้เกี่ยวข้องด ำเนินการเกี่ยวกับการ แต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การ พิจารณาความดีความชอบ และการ แต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม ฯลฯ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๒.วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบ ควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผน ความประพฤติของข้าราชการเพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้เหมาะสมตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓.การเบิกค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนารมณ์เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการหรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ ไป ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ ๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงาน ในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔.ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวง สาธารณสุข	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ
๕.การมีพฤติกรรมที่ เข้าข่ายผลประโยชน์ทับซ้อน	การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการ ใดๆ ตามอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม แต่กลับเข้าไปมีส่วนได้เสียกับกิจกรรม หรือการดำเนินการที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง ทำให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นไปโดยไม่สุจริตก่อให้เกิดผลเสียแก่ภาครัฐ	เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามีส่วนได้เสียไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๒ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงพยาบาลห้วยแถลง เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.huaitalaenghospital.com /	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๐๘๒๓๐๐-๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทาง Facebook, Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๑๑.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑๑.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีหน่วยงานได้รับเรื่องร้องเรียน ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้หน่วยงานรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อดำเนินการต่อไป รวมถึงการตอบสนองเรื่องร้องเรียนต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

๑๒.๒ การรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขเสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุก ๖ เดือน

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
โรงพยาบาลห้วยแถลง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยแถลง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ถือบัตร.....เลขที่.....

.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....

.....บัตรหมดอายุ.....ประสงค์ขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการ

ทุจริต เพื่อให้โรงพยาบาลห้วยแถลงพิจารณา ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ แก้ไขปัญหาใน

เรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้น

เป็น

จริง ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตัวอย่างใบแสดงความคิดเห็นโรงพยาบาลห้วยแถลง

ทางโรงพยาบาลห้วยแถลง มีความยินดีที่จะรับฟังข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้ป่วย และผู้รับบริการทุกท่าน กรุณาใช้แบบฟอร์มที่กำหนดให้ เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานของทางโรงพยาบาลห้วยแถลงให้ดียิ่งขึ้น

ด้านการบริการ

.....
.....
.....

.ด้านความปลอดภัย

.....
.....
.....

.ด้านจริยธรรม

.....
.....
.....

.ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

วันที่

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ นม ๐๐๓๒.๓๐๑/

โรงพยาบาลห้วยแถลง ตำบลห้วยแถลง
อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่ โรงพยาบาลห้วยแถลง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราว
ร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงพยาบาลห้วยแถลง) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่
ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

โรงพยาบาลห้วยแถลง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

.....
.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตาม
สิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน
ประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลห้วยแถลง

