



# คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน

ประจำปี พ.ศ.2562

โรงพยาบาลนภากาศ

ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

## สารบัญ

	หน้า
ความเป็นมา	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๒
คำนิยาม	๒
ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๓
การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๔
แบบฟอร์มที่ใช้	๔
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๕
Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน	๖
ภาคผนวก	
แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน	๘
แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน	๙

## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลนภากัลย์ อ.บางคนที จ.สมุทรสงคราม

### ๑. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลนภากัลย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นหน่วยงานของรัฐซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการและให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรด้านสาธารณสุข ในสังกัดปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลนภากัลย์ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อเป็นมาตรการป้องกันการทุจริต และเป็นกลไกในการสร้างความตระหนัก ให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินงานอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม “เรียกว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ” (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งปีงบประมาณ ๒๕๖๑ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป้าหมายในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสหน่วยงาน โดยกำหนดให้ประเมินหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค ดังนั้นโรงพยาบาลนภากัลย์ จึงได้จัดทำระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภากัลย์ ให้มีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

๒.๓ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภากัลย์ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

### ๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภากัลย์ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครทราบปีละ ๒ ครั้ง

## ๔. คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	หมายถึง ข้อร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ไม่รวมกรณีมีข้อทักท้วงหรือร้องเรียนในขั้นตอนของการประชาพิจารณ์คุณลักษณะเฉพาะพัสดุ
ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
ข้อร้องเรียนทั่วไป	หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรด้านสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บุคลากรในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน
ผู้แจ้งข้อร้องเรียน	หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังโรงพยาบาลนภลัย ผ่านช่องทางต่าง ๆ
เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน	หมายถึง ผู้ที่ได้แต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หมายถึง กลุ่มงานของโรงพยาบาลนภลัย
ช่องทางการติดต่อ	หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง <ol style="list-style-type: none"> <li>๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลนภลัย</li> <li>๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๗๖๑ ๔๗๖-๘</li> <li>๓) หนังสือ ส่งมาที่ โรงพยาบาลนภลัย ๓๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๒๐ โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๔๗๖ ๑๒๗๑</li> <li>๔) ผู้รับความคิดเห็น บริเวณด้านหน้าอาคารโรงพยาบาลนภลัย</li> <li>๕) ทาง Internet www.skno.moph.go.th เมนู “ รับเรื่องร้องเรียน ”</li> </ol>

## ๕. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ผู้รับผิดชอบ
Internet	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่ สสจ.สส. แจ้งข้อร้องเรียนจากระบบจัดส่งให้ รพ.
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ หากวันจันทร์เป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์ จะเปิดในวันแรกของวันทำการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	ภายใน ๑ สัปดาห์ เมื่อผู้รับผิดชอบเปิดตู้รับความคิดเห็นแล้วจะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ : การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย (แบบที่ ๑)

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

๑) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางหนังสือ โทรสาร บัตรสนทนา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงรับตามระบบงานสารบรรณ

๒) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องทางอินเทอร์เน็ต ให้เจ้าหน้าที่ของ สสจ.สส. จัดส่งให้ รพ.นภลัย

#### ขั้นตอนที่ ๔ : การจัดการและตอบสนองข้อร้องเรียน

หลังจากผู้รับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานต่าง ๆ รับข้อร้องเรียนไว้แล้วให้เสนอเรื่องต่อโรงพยาบาลนภลัย ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

๑) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง

๒) ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน หลังจากรับเรื่องร้องเรียน หรือ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน ๑๕ วัน ให้ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

ยกเว้น กรณีมีผู้มาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้เพื่อดำเนินการแล้ว และจะเสนอเรื่องดังกล่าวให้โรงพยาบาลนภลัย พิจารณาสั่งการต่อไป เมื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจะแจ้งผลให้ผู้ร้องฯ ทราบในภายหลังอีกครั้ง

#### ๖. การติดตามประเมินผลและการรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

๑) ผู้รับผิดชอบงานรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนส่ง สสจ.สส. ไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๒) ผู้รับผิดชอบงานสรุปและวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยแยกประเภทข้อร้องเรียน ดังนี้

ประเภทที่ ๑ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

ประเภทที่ ๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

ประเภทที่ ๓ ข้อร้องเรียนอื่น ๆ เช่น ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน ข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

กำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไข เสนอต่อโรงพยาบาลนภลัย และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ปีละ ๒ ครั้ง

#### ๗. แบบฟอร์มที่ใช้

๑) แบบบันทึกการรับข้อร้องเรียน

๒) แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย ใช้ในการรายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบไตรมาสละ ๑ ครั้ง

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

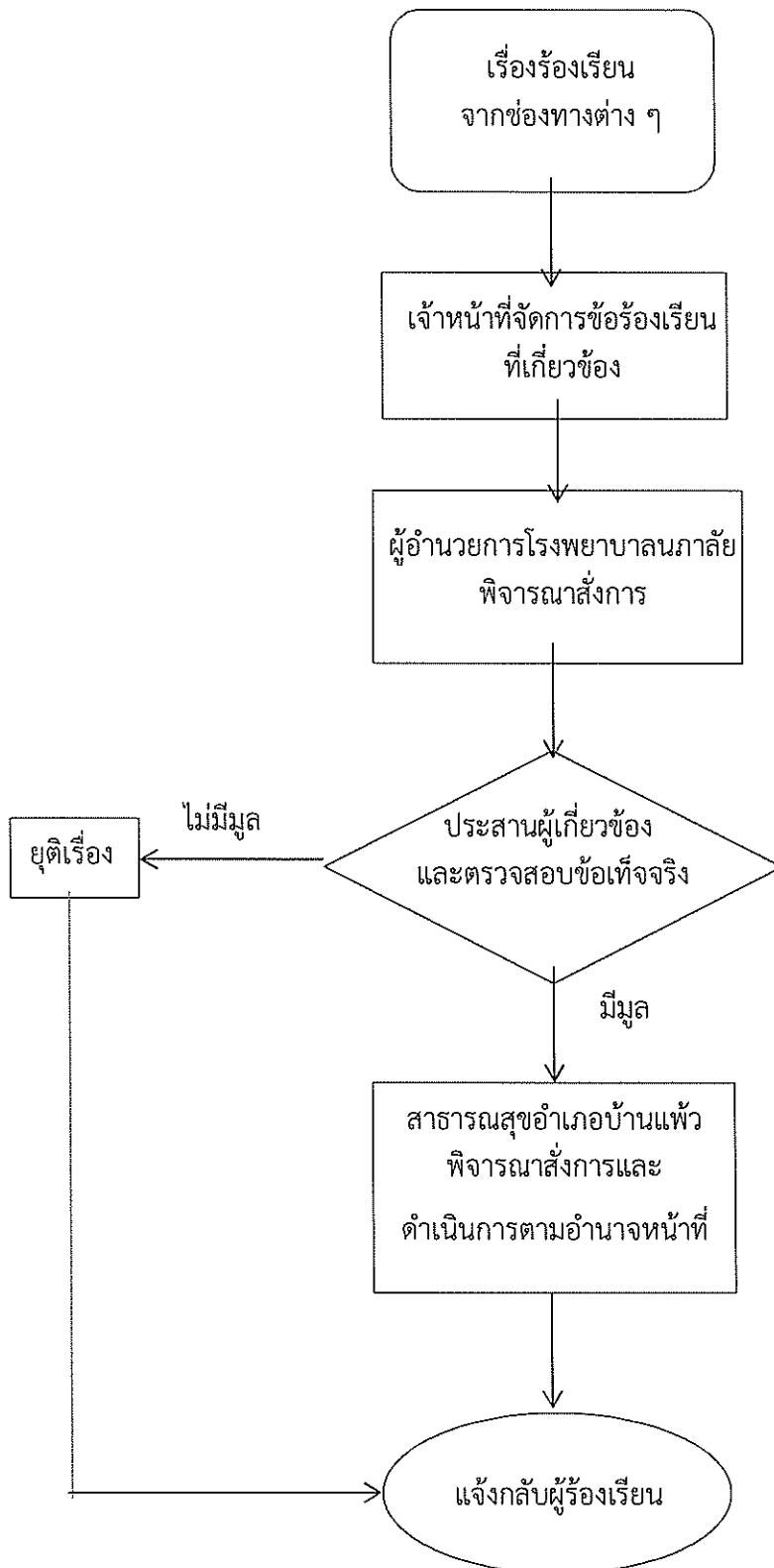
## กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านแพ้ว

<p><b>ช่องทางรับซื้อร้องเรียน</b></p>	<p>แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลนภากาศ</li> <li>โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๗๖ ๑๔๗๖ - ๘ หนึ่งสี่</li> <li>ส่งมาที่โรงพยาบาลนภากาศ ๓๔ หมู่ ๖ ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๒๐ โทรสารหมายเลข ๐ ๓๔๗๖ ๑๒๗๑</li> <li>ผู้รับเรื่องร้องเรียน บริเวณอาคารโรงพยาบาลนภากาศ ทาง Page Facebook “โรงพยาบาล นภากาศ”</li> </ol>
---------------------------------------	--

<p><b>ผู้รับผิดชอบงานหลัก</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>สรุปและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน โดยแยกประเภทข้อ ร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ของ “การ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ : ITA”</li> <li>วิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคและ กำหนดแนวทางการแก้ไข</li> <li>รายงานผลดำเนินการเสนอต่อ โรงพยาบาลนภากาศ และขออนุมัติ เผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์</li> <li>นำผลสรุปข้อร้องเรียนของหน่วยงาน เผยแพร่ทางเว็บไซต์และแจ้ง เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง</li> </ol>
-----------------------------------	---

<p><b>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภากาศ</b></p>	<p>พิจารณาสิ่งการตามอำนาจหน้าที่</p>
--	--------------------------------------

## Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน





ภาคผนวก



