



คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน

โรงพยาบาลนภักดิ์
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 โรงพยาบาลนภลัย อ.บางคนที จ.สมุทรสงคราม

๑. ความเป็นมา

ด้วยโรงพยาบาลนภลัย อ.บางคนที สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการและให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งมุ่งเน้นให้บุคลากรด้านสาธารณสุข ในสังกัดปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โรงพยาบาลนภลัย จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น และดำเนินการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อแสดงออกถึงการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งการดำเนินการได้กำหนดขั้นตอน และกรอบเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

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

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย ให้มีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒.๓ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

๓. ขอบเขต

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุง หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกลุ่มงาน (รายไตรมาส) การวิเคราะห์และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งการกำหนดมาตรการ หรือแนวทางป้องกัน แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครทราบปีละ ๒ ครั้ง

๔. คำนิยาม

การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	หมายถึง ข้อร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ <u>ไม่รวมกรณีมีข้อทักท้วงหรือร้องเรียนใน</u> ขั้นตอนของการประชาพิจารณ์คุณลักษณะเฉพาะพัสดุ
ข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน
ข้อร้องเรียนทั่วไป	หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน เช่น ปัญหาด้าน สิ่งแวดล้อม ปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภค
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรด้านสาธารณสุขในสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บุคลากรในองค์กร ภาครัฐและภาคเอกชน
ผู้แจ้งข้อร้องเรียน	หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่แจ้งข้อ ร้องเรียนมายังโรงพยาบาลนภากาศ ผ่านช่องทางต่าง ๆ
เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน	หมายถึง ผู้ที่ได้แต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภากาศ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หมายถึง กลุ่มงานของโรงพยาบาลนภากาศ
ช่องทางการติดต่อ	หมายถึง การติดต่อสื่อสารแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง <ol style="list-style-type: none"> ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ที่โรงพยาบาลนภากาศ ๒) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๔๗๖๑ ๔๗๖-๘ ๓) หนังสือ ส่งมาที่ โรงพยาบาลนภากาศ ๓๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๒๐ โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๔๗๖ ๑๒๗๑ ๔) ผู้รับความคิดเห็น บริเวณด้านหน้าอาคารโรงพยาบาลนภากาศ ๕) ทาง Internet http://www.napalaihospital.com/ เมนู “ รับเรื่องร้องเรียน ”

๕. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ : การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๑) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนภลัย และกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

๒) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน และแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงาน ทราบ

ขั้นตอนที่ ๒ : การรับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตาม ข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสาน
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้มาติดต่อ	ภายใน ๑ วัน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีโทรศัพท์เข้ามา	ภายใน ๑ วัน
หนังสือ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีหนังสือหรือโทรสารเข้ามา	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ หรือโทรสารแล้วจัดส่งหนังสือให้ผู้รับผิดชอบ
Internet	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วัน นับจากวันที่ สสจ.สส. แจ้งข้อร้องเรียนจากระบบจัดส่งให้ รพ.
ตู้รับความคิดเห็น	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 บัตรสนเท่ห์ 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 นำเสนอสาธารณสุขอำเภอบ้านแพ้วทราบเพื่อพิจารณาสั่งการตามความเห็นสมควรและให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ถ้าพบว่ามิมีมูลให้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลนภากาศย์ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

ช่องทางรับข้อร้องเรียน

แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

๑. ติดต่อด้วยตนเอง
ที่โรงพยาบาลนภากาศย์
๒. โทรศัพท์
หมายเลข ๐ ๓๔๗๖ ๑๔๗๖ - ๘
๓. หนังสือ
ส่งมาที่โรงพยาบาลนภากาศย์
๓๔ หมู่ ๖ ตำบลกระดังงา
อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม
๗๕๑๒๐
โทรสารหมายเลข ๐ ๓๔๗๖ ๑๒๗๑
๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน
บริเวณอาคารโรงพยาบาลนภากาศย์
ทาง Page Facebook “โรงพยาบาล
นภากาศย์”

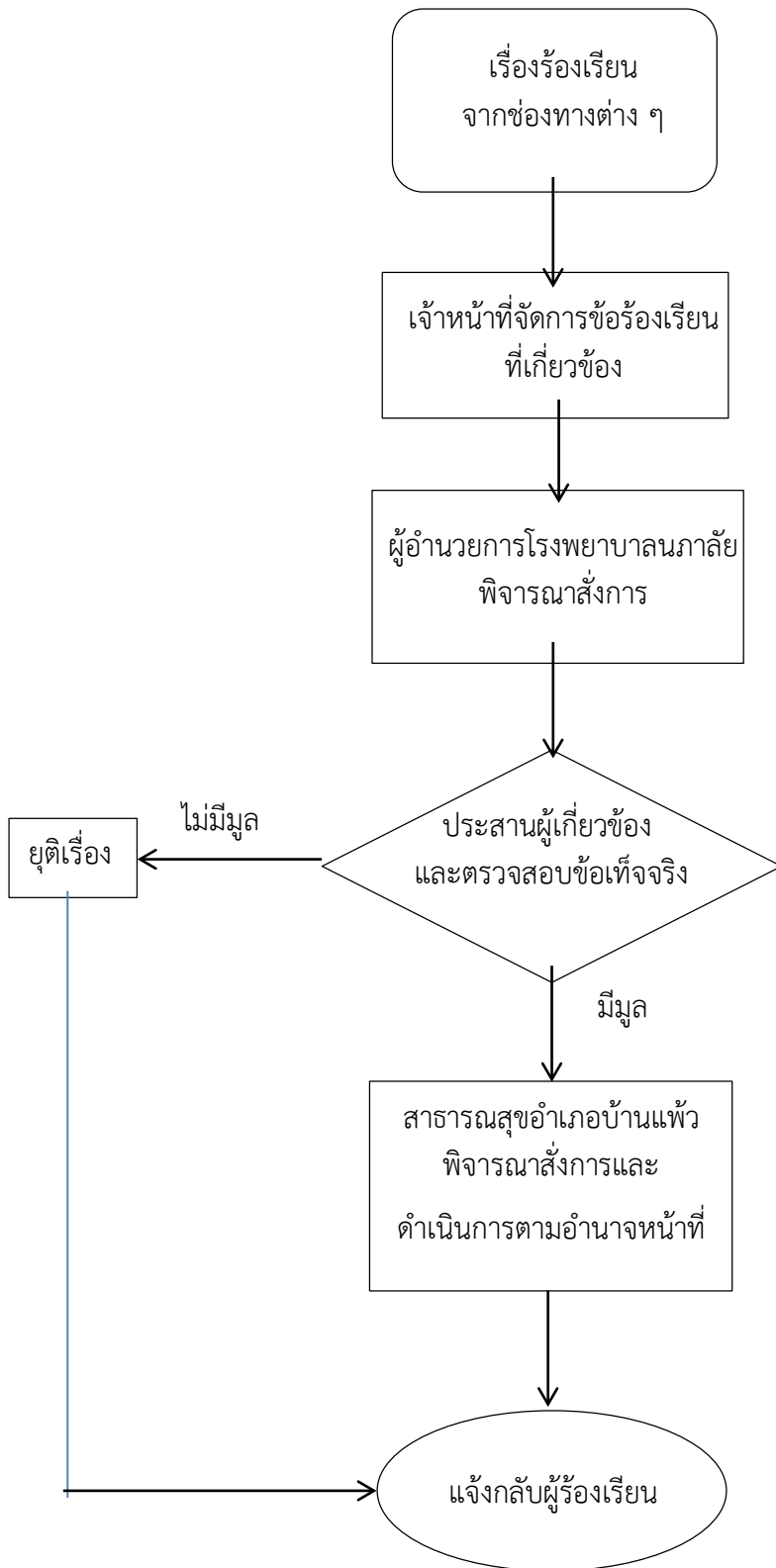
ผู้รับผิดชอบงานหลัก

๑. สรุปลงและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของ
หน่วยงาน โดยแยกประเภทข้อ
ร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ของ “การ
ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน
การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ :
ITA “
๒. วิเคราะห์ถึงปัญหาอุปสรรคและ
กำหนดแนวทางการแก้ไข
๓. รายงานผลดำเนินการเสนอต่อ
โรงพยาบาลนภากาศย์ และขออนุมัติ
เผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์
๔. นำผลสรุปข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
เผยแพร่ทางเว็บไซต์และแจ้ง
เจ้าหน้าที่ผู้อื่นทราบ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภากาศย์

พิจารณาสั่งการตามอำนาจหน้าที่

Flow chart แสดงขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



ขั้นตอนระบบจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงพยาบาลนภลัย อ.บางคนที
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม ปี พ.ศ.๒๕๖๔

ปรับปรุง 31 มกราคม 2564

โดย กลุ่มงานบริหารทั่วไป

อนุญาต



(นายเดชา มีสุข)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภลัย

ขั้นตอนระบบจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงพยาบาลนภลัย อ.บางคนที สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม ปี พ.ศ.๒๕๖๒

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		<ul style="list-style-type: none"> -ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ -ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน 	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> -ลงทะเบียนการรับเรื่อง -หลักฐานการร้องเรียน
๒		<ul style="list-style-type: none"> -เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนและบันทึกข้อมูลของเรื่องร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน ตามแบบฟอร์ม 	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ศูนย์การร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> -ทะเบียนคุมการรับเรื่อง -บันทึกรายงานการรับเรื่องร้องเรียน
๓		<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ที่รับข้อร้องเรียน พิจารณาวิเคราะห์เอกสาร เพื่อแยกตามประเภทข้อร้องเรียน - สรุปประเด็นสำคัญในการร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้มีอำนาจพิจารณา (สำเนาเรื่องส่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกในระบบ) 	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> -บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา รายงานเพื่อการจัดการและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
๔		<ul style="list-style-type: none"> -เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน รายงานเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามมูลเหตุที่ได้มีการร้องเรียน ๑. กรณีไม่มีมูล พิจารณายุติเรื่อง ๒. กรณีมีมูล ผู้บังคับบัญชาสั่งมอบหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป -ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบและสำเนาแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ 	ผู้มีอำนาจ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> -บันทึกรายงานเสนอผู้มีอำนาจ พิจารณาสั่งการหรือให้ความเห็น -หนังสือแจ้งตอบกลับการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบกรณีปรากฏข้อที่อยู่ของผู้ร้องภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องมาดำเนินการ
๕		ผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการที่รับมอบภายในระยะเวลาที่กำหนดแล้วจัดทำรายงานเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบข้อร้องเรียน	บันทึกการตรวจสอบ สืบสวนสอบสวน หรือสำนวนรายงาน
๖		ผู้มีอำนาจที่รับบันทึกรายงานผลการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาและสั่งการ	ผู้มีอำนาจ (ผู้ว่าราชการจังหวัด/น.พ. สสจ)	บันทึกรายงานเสนอผู้มีอำนาจ พิจารณาสั่งการหรือความเห็น
๗		เมื่อผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการแล้ว พร้อมทั้งได้สรุปผลการตรวจสอบ เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการและดำเนินการตามนั้นแล้ว ให้ผู้รับมอบดำเนินการเรื่องนั้นจัดทำหนังสือแจ้งตอบกลับผู้ร้องเรียนให้ ได้ทราบการดำเนินการ ภายใน ๓๕ วันนับแต่เสร็จเรื่องกรณีปรากฏตัวผู้ร้องและที่อยู่	ผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> -การดำเนินการตามข้อพิจารณาสั่งการ -หนังสือแจ้งตอบกลับให้ผู้ร้องทราบ
๘		ผู้รับมอบให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำเนาเรื่องแจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อบันทึกผลการดำเนินงานในระบบ ถือเป็นการสิ้นสุดขั้นตอนจัดการเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวกับการตรวจสอบข้อร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> บันทึกผลการดำเนินการและแจ้งผู้ร้องทราบผล หนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้อง

(๓๗)
นายเดชา มีสุข
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภลัย

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน


องค์กรประกอบของคู่มือ	ประเภทกระบวนการบริการ กระบวนการบริการที่เชื่อมโยงหลายหน่วยงาน
๑.ขอบเขตการให้บริการ	<p>งานที่ให้บริการ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนในแต่ละด้านที่มีคำสั่งมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน</p> <p>สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลนภาลัย - โทรศัพท์ ๐ ๓๔๗๖ ๑๔๗๖-๘ ต่อ ๔๑๑๓ - โทรสาร ๐ ๓๔๗๖ ๑๒๗๑ - จดหมายทางไปรษณีย์ <p>วันเวลาการให้บริการ เวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. ทุกวันทำการ</p>
๒.หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข	<p>คำนิยาม</p> <p>“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม เนื่องจากการปฏิบัติราชการ หรือเนื่องจากฝ่าฝืนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง</p> <p>“การกล่าวหา” หมายถึง การร้องเรียนกล่าวโทษระบุข้อหาราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใดมีพฤติกรรมหรือมีการกระทำที่เป็นความผิดวินัย หรือมีการกระทำที่เป็นความผิดกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ ประกาศ คำสั่ง</p> <p>“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง การกล่าวหาโดยไม่ระบุชื่อหรือลงลายมือชื่อของผู้กล่าวหา แต่ระบุเพียงชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา หรือระบุชื่อเท็จจริงที่เพียงพอให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาผู้ใด และเป็นชื่อเท็จจริงเพียงพอที่จะเข้าใจได้ว่าผู้ถูกกล่าวหาผู้นั้นมีพฤติกรรมหรือการกระทำผิดอย่างไร</p> <p>“การอุทธรณ์” หมายถึง การที่ผู้ถูกกล่าวหาทางวินัยร้องขอให้ผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดไว้ ยกเรื่องของตนขึ้นพิจารณาใหม่ให้เป็นไปในทางที่เป็นคุณแก่ตน</p> <p>“การสืบสวน” หมายถึง การสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดหรือไม่</p> <p>“ช่องทาง” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่เปิดรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย/หนังสือ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มาด้วยตนเอง เป็นต้น</p> <p>“เอกสาร/หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน หรือเอกสาร หลักฐานที่บันทึกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมถึงหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ</p> <p>หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข</p> <p>กระบวนการร้องเรียน เป็นการสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรในองค์กรว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความโปร่งใสและเป็นธรรมหรือไม่ โดยหน่วยงานราชการจะต้องกำหนดให้มีกระบวนการ มีขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน มีขั้นตอนการดำเนินการ มีช่องทางการร้องเรียน มีหน่วยงานหรือผู้รับชอบ มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มีการระบุปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน</p>

นายเดชา วิสุข

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภาลัย

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

<p>๓. ขั้นตอน และ ระยะเวลา</p>	<p>๓.๑ รับเรื่อง ร้องเรียนผ่าน ช่องทางต่าง ๆ</p>	<p>๓.๑.๑ บันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่อง ร้องเรียน ๓.๑.๒ รายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับเพื่อพิจารณาและมอบหมาย ให้ดำเนินการหรือส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ</p>	<p>๒๐ นาที ๒๐ นาที นับแต่ รับเรื่อง</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>
	<p>๓.๒ การพิจารณา กลั่นกรองและ การดำเนินการ</p>	<p>ดำเนินการตรวจสอบหรือสืบสวนและ จัดทำรายงานผล เสนอผู้บังคับบัญชา รวมถึงการดำเนินการแก้ไข้ปัญหา</p>	<p>ภายใน ๗ วัน นับ แต่รับเรื่อง</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>
	<p>๓.๓ การแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบถึง การรับเรื่องถึง การดำเนินการ</p>	<p>แจ้งผู้ร้องตามหลักฐานชื่อ ที่อยู่ เป็น หนังสือทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน</p>	<p>ภายใน ๒ ชั่วโมง นับแต่รับเรื่องมา ดำเนินการ (กรณี ปรากฏตัวผู้ร้อง)</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>
	<p>๓.๔ กรณีการแจ้ง ผลการพิจารณา ดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่อง ร้องเรียน</p>	<p>๓.๔.๑ เมื่อดำเนินการตรวจสอบหรือ สืบสวนเสร็จแจ้งผลการพิจารณา ดำเนินการ เป็นหนังสือทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับหรือทางสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นหลักฐาน ๓.๔.๒ ถ้าการแจ้งผลการพิจารณาหรือ ผลการดำเนินการนั้น เป็นคำสั่งทาง ปกครอง คู่กรณีอาจอุทธรณ์คำสั่งทาง ปกครองนั้นโดยยื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ทำ คำสั่งทางปกครองตามหลักเกณฑ์ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทาง ปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙</p>	<p>ภายใน ๒ วัน นับ แต่วันพิจารณา หรือดำเนินการ เรื่องเสร็จ ภายในกำหนดวัน เวลาที่แจ้งการ แจ้งคำสั่งทาง ปกครองนั้น</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ เฉพาะเรื่องนั้น ๆ</p>
<p>๔.รายการเอกสารหลักฐาน ประกอบ</p>	<p>พยานหลักฐานประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียน ในการยื่นคำร้องเรียนแต่ละครั้ง นอกจากผู้ร้องจะต้องแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องยื่นเรื่องร้องเรียนว่าได้รับ ผลกระทบหรือได้รับความเสียหายจากการกระทำหรืองดเว้นกระทำการของ เจ้าหน้าที่ของรัฐอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือช่วยเหลืออย่างไร ผู้ร้องควรยื่น เอกสารหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียนให้เพียงพอสำหรับ ประกอบการพิจารณาว่า มีมูลที่ควรตรวจสอบหรือแก้ไขได้หรือไม่อย่างไร</p>			
<p>๕.ค่าธรรมเนียม</p>	<p>ไม่มี</p>			


 นายเดชา วิสุข
 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาคำ

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๖. ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง กับการรับเรื่องร้องเรียน	<p>ศูนย์ประสานการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โรงพยาบาลนภาลัย อ.บางคนที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">ส่วนงาน</th> <th style="width: 50%;">ประเภทเรื่องร้องเรียน</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานพัสดุ</td> <td>ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบ วินัย ทุจริตประพฤติมิชอบ การพัสดุ และทั่วไป</td> </tr> <tr> <td>กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครอง ผู้บริโภค</td> <td>ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายวัตถุ ที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท สถานพยาบาล</td> </tr> <tr> <td>กลุ่มงานพยาบาล งานบำบัดยาเสพติด</td> <td>แอลกอฮอล์ บุหรี่ สุขภาพจิต โรคไม่ติดต่อ</td> </tr> <tr> <td>กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์</td> <td>ผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย</td> </tr> <tr> <td>กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและ องค์กรรวม</td> <td>การสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ขยะ การควบคุมโรคติดต่อ และภัยสุขภาพ</td> </tr> </tbody> </table>	ส่วนงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานพัสดุ	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบ วินัย ทุจริตประพฤติมิชอบ การพัสดุ และทั่วไป	กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครอง ผู้บริโภค	ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายวัตถุ ที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท สถานพยาบาล	กลุ่มงานพยาบาล งานบำบัดยาเสพติด	แอลกอฮอล์ บุหรี่ สุขภาพจิต โรคไม่ติดต่อ	กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์	ผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย	กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและ องค์กรรวม	การสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ขยะ การควบคุมโรคติดต่อ และภัยสุขภาพ
ส่วนงาน	ประเภทเรื่องร้องเรียน												
กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานพัสดุ	ปฏิบัติหรือละเว้นปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบ วินัย ทุจริตประพฤติมิชอบ การพัสดุ และทั่วไป												
กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครอง ผู้บริโภค	ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตรายวัตถุ ที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท สถานพยาบาล												
กลุ่มงานพยาบาล งานบำบัดยาเสพติด	แอลกอฮอล์ บุหรี่ สุขภาพจิต โรคไม่ติดต่อ												
กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์	ผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย												
กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและ องค์กรรวม	การสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ขยะ การควบคุมโรคติดต่อ และภัยสุขภาพ												
๗. ช่องทางร้องเรียน	<p>๗.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียน (รับฟังการแสดงความคิดเห็น) บริเวณทางเดินเชื่อมอาคาร และหน้าห้องรับเรื่องร้องเรียน ตึกกลิน-เกสร สุขนธมาน</p> <p>๗.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๓๔ หมู่ ๖ ตำบลกระดังงา อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๑๒๐</p> <p>๗.๓ โทรศัพท์ ๐๓๔ ๗๖๑๔๗๖-๘ โทรสาร ๐๓๔ ๗๖๑๒๗๑</p> <ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มงานบริหารทั่วไป หัวหน้ากลุ่มงาน ต่อ ๑๒๑๒ - กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานพัสดุ ต่อ ๑๒๑๕ - กลุ่มงานกลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค ต่อ ๑๑๑๘ - กลุ่มงานพยาบาล งานบำบัดยาเสพติด ต่อ ๗๑๐๓ - กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ ต่อ ๔๑๑๓ - กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์กรรวม ต่อ ๕๑๑๐, ๕๑๑๓ <p>๗.๔ โทรสาร ๐๓๔ ๗๖๑๒๗๑</p> <p>๗.๕ ผู้ร้องพบผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภาลัย อาคารอำนวยการ ชั้น ๒</p>												
๘. อื่น ๆ													

(๐๗)
นายเดชา วิสุข,

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภาลัย

ภาคผนวก



แบบบันทึกข้อร้องเรียน

วันที่

เวลา..... น.

ช่องทางการร้องเรียน

() โทรศัพท์ () การติดต่อด้วยตนเอง

ข้อมูลผู้ร้องเรียน () ไม่ประสงค์ให้ข้อมูล () ยินดีให้ข้อมูล

ประเด็นเรื่องร้องเรียน

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

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนภากาศ

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

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

รายงานการจัดการข้อร้องเรียน
โรงพยาบาลนภลัย อ.บางคนที.....ไตรมาสที่.....ปีงบประมาณ

ว.ด.ป. ที่รับเรื่อง	รายละเอียดพอสั่งเขป	ช่องทางการ รับเรื่อง	ผลการตรวจสอบและดำเนินงานแก้ไข	การตอบสนองข้อร้องเรียนกรณีมีข้อมูลผู้ร้อง ฯ			ไม่มีข้อมูล ผู้ร้อง
				ตอบกลับภายใน	ตอบกลับเกิน	ไม่ได้ตอบ	

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ ๑. ช่องทางการรับเรื่อง หมายถึง ๑) การติดต่อด้วยตนเอง ๒) โทรศัพท์ ๓) หนังสือ โทรสาร
๔) Page Facebook ๕) ผู้รับความคิดเห็น

๒. หากไม่สามารถแจ้งกลับผู้ร้องได้ภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องฯทราบว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว โดยจะแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทราบใน