

คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป
โรงพยาบาลกระบี่



คำนำ

โรงพยาบาลกระบี่ ในฐานะหน่วยงานของรัฐซึ่งเป็นสถานที่สำหรับให้บริการด้านสุขภาพให้กับผู้ป่วย โดยมุ่งเน้นการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วย หรือโรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจมีหน้าที่ในการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ ตลอดทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน โรงพยาบาลกระบี่ ได้คำนึงถึงประสิทธิภาพของการจัดการ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ขึ้น

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้ ได้รวบรวม/ขั้นตอน/แนวทาง/รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกฝ่าย

โรงพยาบาลกระบี่

| บทที่ | สารบัญ | หัวข้อ | หน้า |
|----------|---|---|------|
| | คำนำ | | |
| | สารบัญ | | |
| ๑ | บทนำ | | |
| | ๑.๑ | หลักการและเหตุผล | ๑ |
| | ๑.๒ | วัตถุประสงค์ | ๑ |
| | ๑.๓ | ขอบเขต | ๑ |
| | ๑.๔ | คำจำกัดความ | ๒ |
| ๒ | ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป | | |
| | ๒.๑ | รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๓ |
| | ๒.๒ | การบันทึกข้อร้องเรียน | ๓ |
| | ๒.๓ | หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป | ๓ |
| ๓ | การปฏิบัติงาน | | |
| | ๓.๑ | วิธีการ/ช่องทางร้องเรียน | ๕ |
| | ๓.๒ | ผังกระบวนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส | ๖ |
| ๔ | การกำกับติดตามผล | | |
| | ๔.๑ | การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๑๐ |
| | ๔.๒ | การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๑๐ |
| ๕ | ภาคผนวก | | |
| | ๕.๑ | สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow | ๑๑ |

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน การบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ โดยไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสิทธิภาพสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โรงพยาบาลกระบี่จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไปขึ้น โดยให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ ที่กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตาม มาตรา ๓๗ และ มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับ คำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลกระบี่ เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ฟ้องร้องจากการดูแลรักษาผู้ป่วย หรือการปฏิบัติงานของวิชาชีพต่างๆ มีการปฏิบัติไปในทางเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๑.๓ ขอบเขต

คู่มือนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน เจริญจากใกล้ไกลในโรงพยาบาลกระบี่และเชื่อมโยงในระบบบริการที่เกี่ยวข้อง

๑.๔ คำจำกัดความ

๑. การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีการครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

๒. เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ไม่เป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ยื่นเรื่องเรียนต่อหน่วยงานโดยตรง รวมถึงผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และส่งต่อมายังหน่วยงานผู้เข้ารับการประเมินดำเนินการ

๓. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๔. การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๕. เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๖. หน่วยงาน หมายถึง ทุกหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลกระบี่

๗. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลกระบี่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ

๘. หน่วยงานภายนอก หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดโรงพยาบาลกระบี่

๙. เวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน หมายถึง เวลาในการดำเนินงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการในความรับผิดชอบ

บทที่ ๒ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒.๑ รายละเอียดขั้นตอนกรปฏิบัติงาน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒.๒ การบันทึกข้อร้องเรียน

(๑) ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

(๒) การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องถามชื่อ – สกุล เลขประจำตัวประชาชน หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

๒.๓ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒.๓.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๓.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่

๒.๓.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๓.๕ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐาน พยาน แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

บทที่ ๓
การปฏิบัติงาน

๓.๑ วิธีการ/ช่องทาง การร้องเรียน

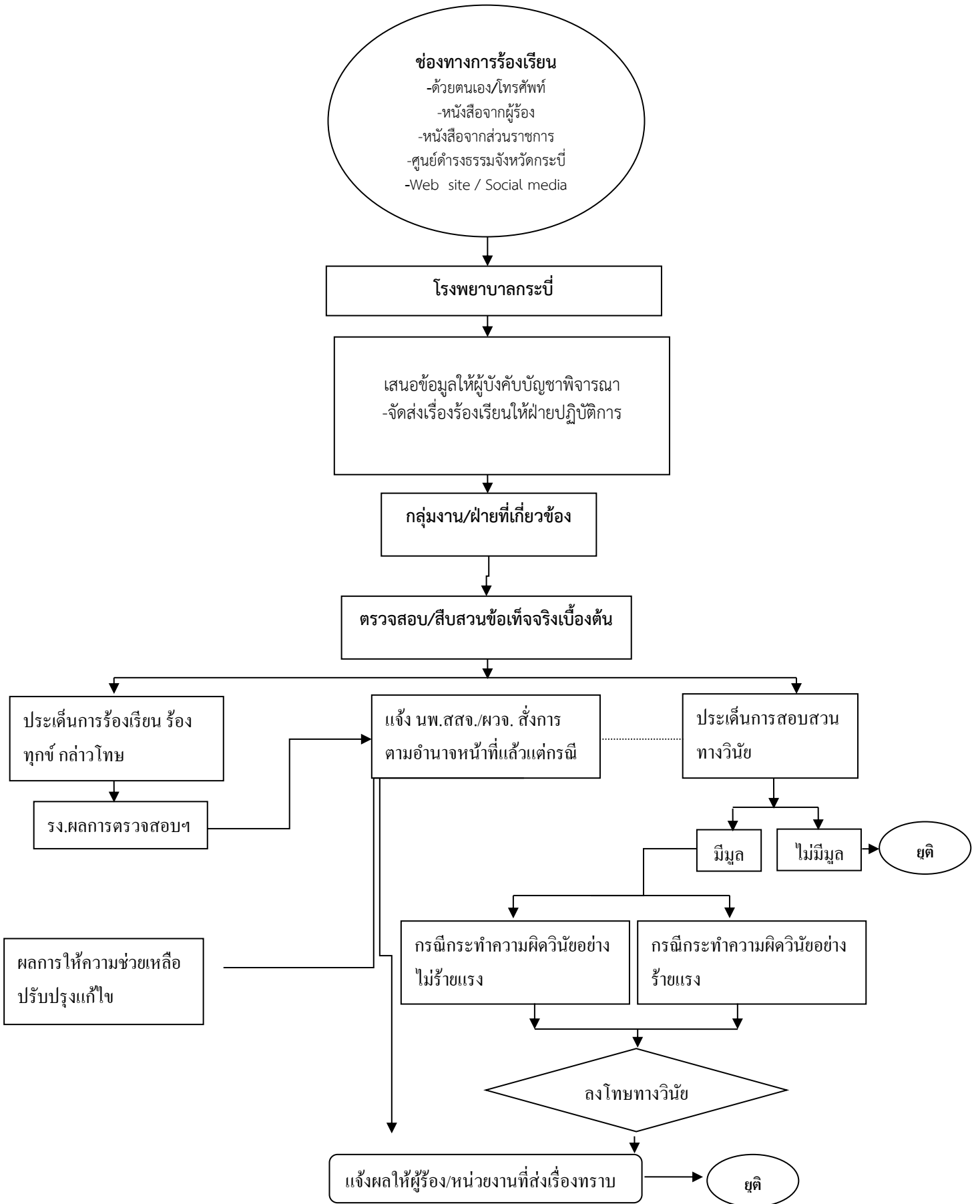
ประชาชนผู้มีความเดือดร้อน คับข้องใจ



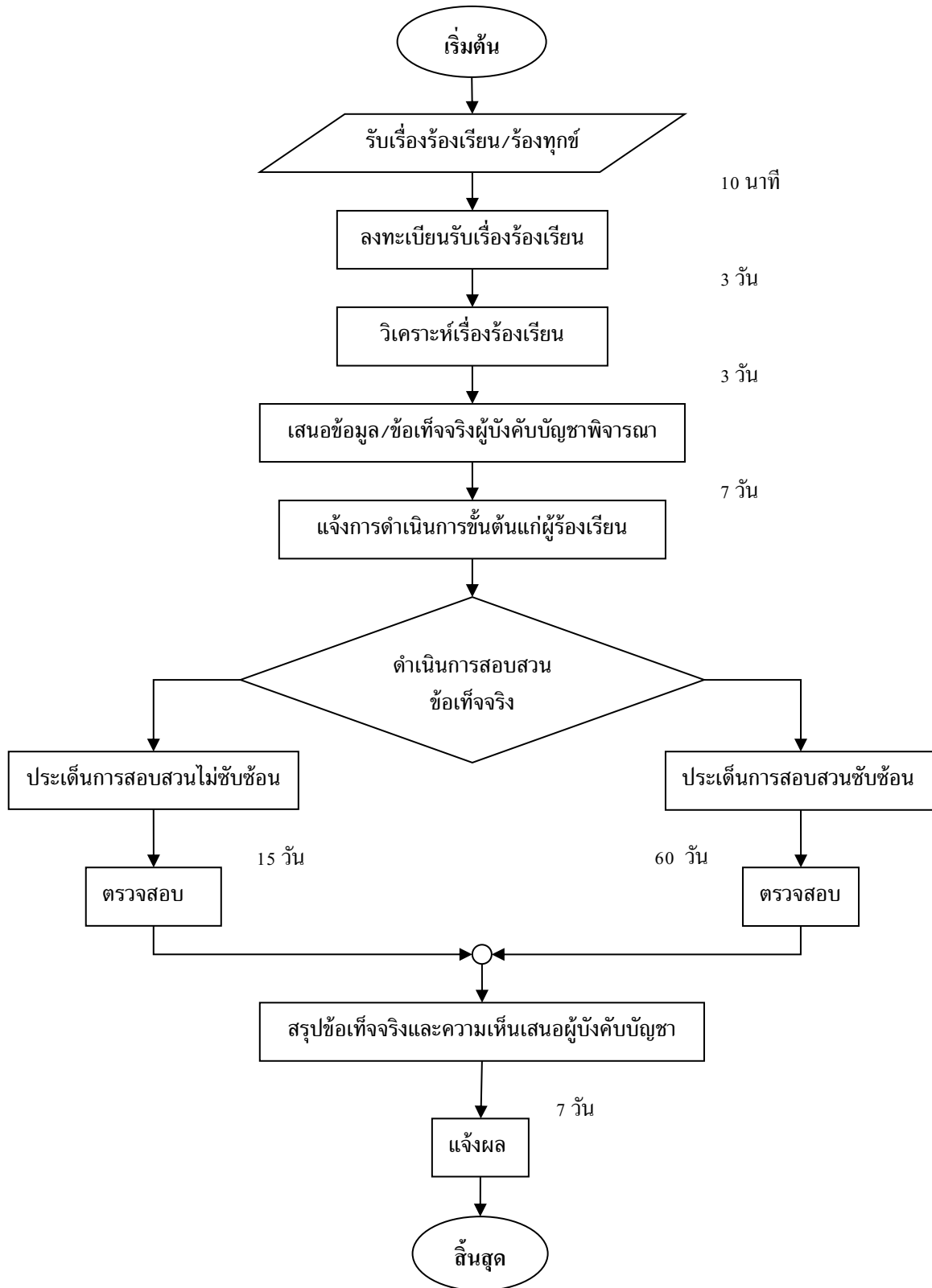
วิธีการ/ช่องทางการร้องเรียน

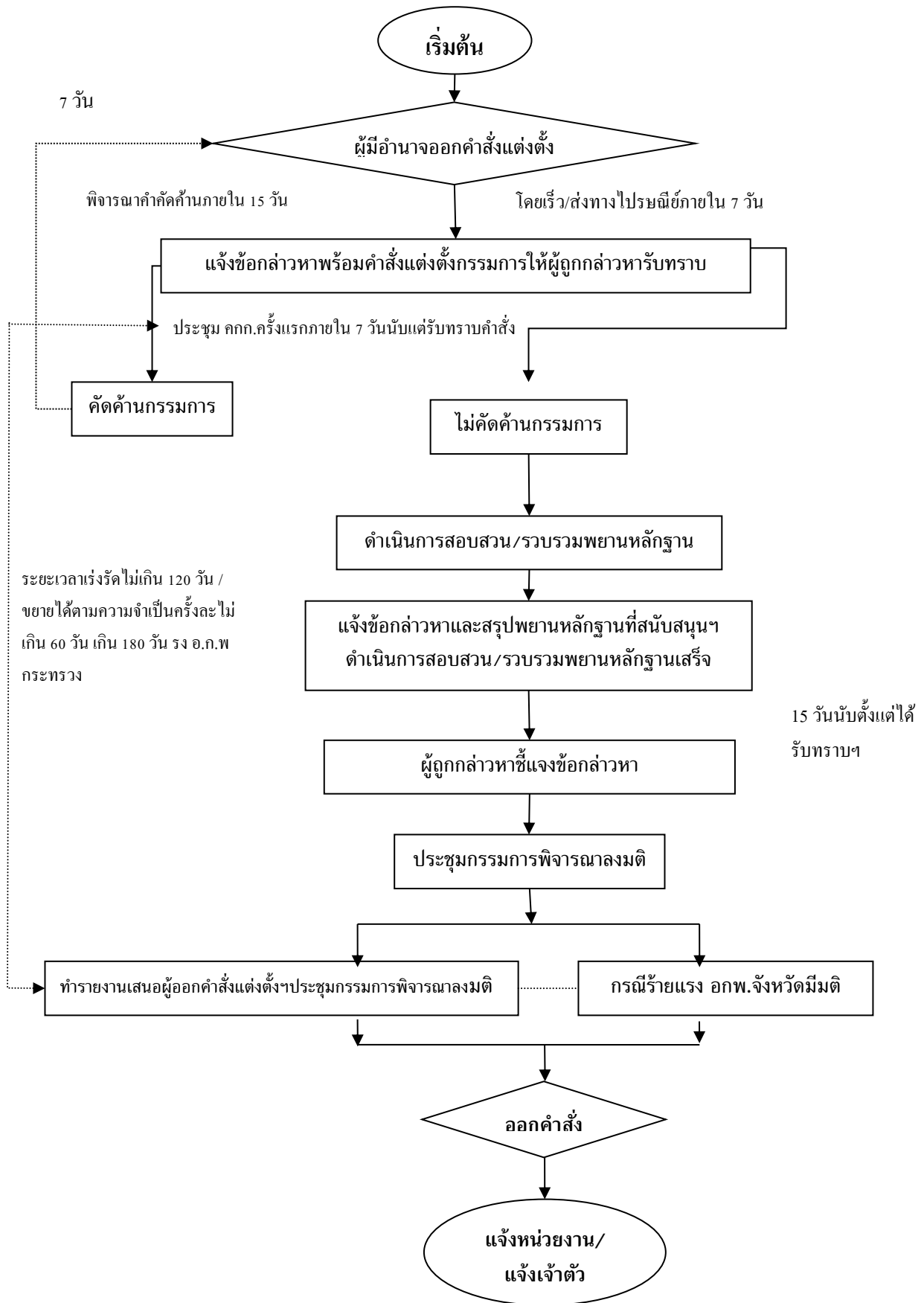
๑. ทำหนังสือถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกระบี่
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๖ ๔๑๑๖๑๖ ติดต่อในเวลาราชการ
๓. จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
๔. ทางเว็บไซต์โรงพยาบาลกระบี่ <http://hospital.moph.go.th/phangnga/main.html>
๕. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม , ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (สายด่วน ๑๑๑๑) และหน่วยงานอื่นๆ

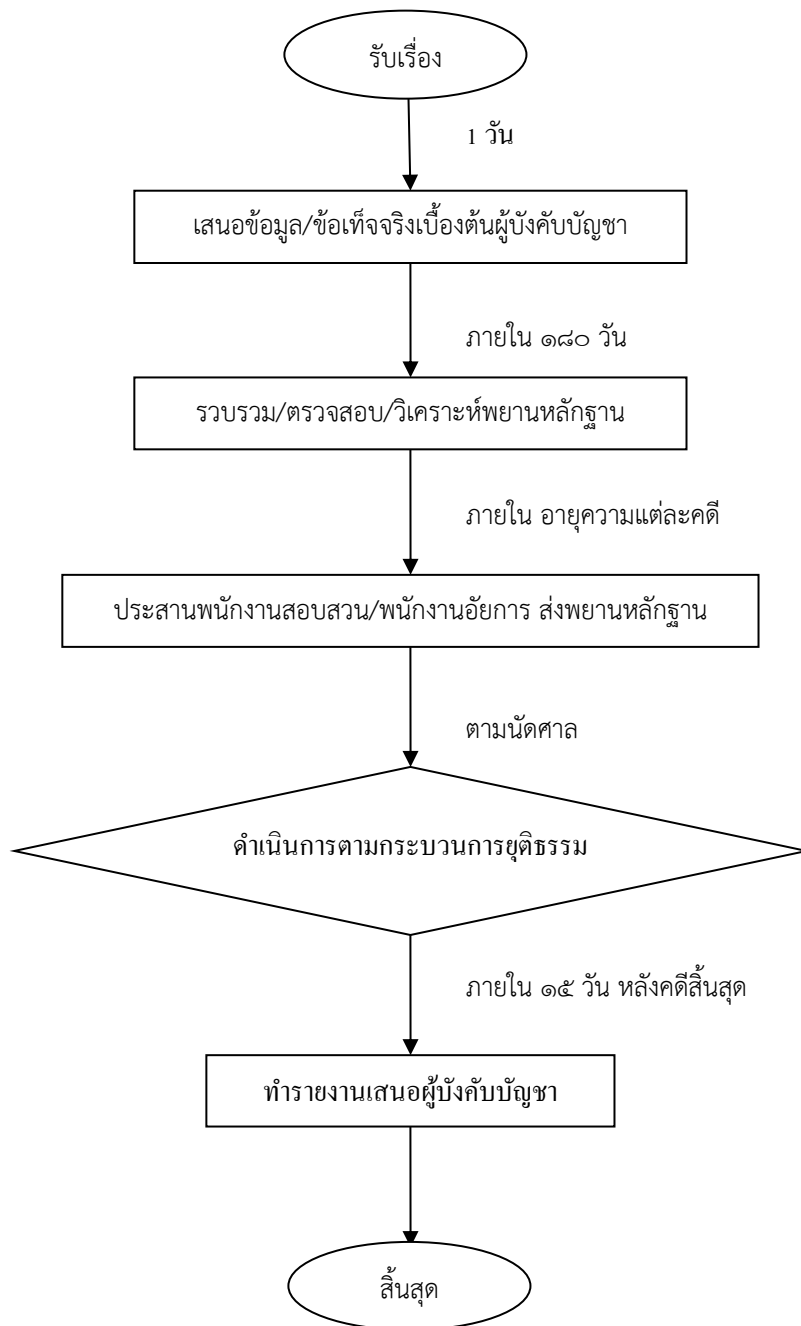
๓.๒ ผังกระบวนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส



- ฝั่งระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ







บทที่ ๔ การกำกับติดตามผล

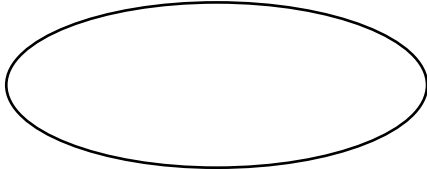

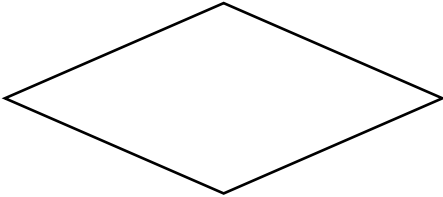

๔.๑ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนที่สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามตลาดเพื่อสุขภาพของโรงพยาบาลกระบี่ และสมัครเข้าร่วมโครงการ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการรับสมัคร เข้าร่วมโครงการฯ และเกณฑ์มาตรฐานได้ทันที เนื่องจากเป็นคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจจะใช้เวลาในการเขียนหนังสือตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียนแต่สามารถตอบกลับเป็นหนังสือได้เสร็จสิ้นโดยเร็วนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อร้องเรียนที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายในเพื่อดำเนินการ ดังนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่จะต้องมีการดำเนินงานไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ เช่น เรื่องที่ต้องสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัย หรือเรื่องที่ต้องมีการดำเนินการทางวินัย ก็ต้องมีการดำเนินการตาม กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย หรือเรื่องร้องเรียนทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก ก็ให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ work flow

| สัญลักษณ์ | คำอธิบาย |
|---|--|
|  | จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
|  | กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
|  | การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น |
|  | แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน |

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลกระบี่
ตามประกาศโรงพยาบาลกระบี่
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๕

| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลกระบี่ | |
|---|--|
| <p>ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลกระบี่</p> <p>วัน/เดือน/ปี : ๑ มีนาคม ๒๕๖๕</p> <p>หัวข้อ : คู่มือและกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป</p> <p>รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)</p> <p>การมีระบบจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ นั้นถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้กับหน่วยงาน เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสามารถสะท้อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดระบบจัดการเรื่องร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปขึ้น</p> <p>Link ภายนอก : ไม่มี</p> <p>หมายเหตุ</p> <p style="text-align: right;">อภิชญา มะโนการ</p> | |
| <p>ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล</p> <p>(นางสาวอภิชญา มะโนการ)</p> <p>ตำแหน่ง นิติกร</p> <p>วันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕</p> | <p>ผู้อนุมัติรับรอง</p> <p>(นางสิริลักษณ์ แก้วมัจฉัส)</p> <p>ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ</p> <p>วันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕</p> |
| <p>ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่</p> <p>นัครา สดาวโรตม</p> <p>(นายนัครา สดาวโรตม)</p> <p>ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ</p> <p>วันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕</p> | |

